

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.8.1 Этикетные технологии в сервисе

Семестр: 3

Количество часов: 72

Количество зачетных единиц: 2

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Этикетные технологии в сервисе» относится к циклу профессиональных дисциплин и дисциплиной по выбору. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Сервисология». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Профессиональная этика и этикет», «Технологии сервиса на производстве», «Этика бизнеса и управление в сервисе», «Имиджелогия»

Цель и задачи освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование теоретических основ

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

- *в области сервисной деятельности:*

структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, этику партнерских отношений, современные этические технологии в сервисе;

- *в области производственно-технологической деятельности:*

соблюдать основы и новые этикетные технологии в производственном сервисе;

- *в области организационно-управленческой деятельности:*

применять использовать инновационные технологии в области управления производственной деятельностью в сервисе;

- *в области научно-исследовательской деятельности:*

применять информационные технологии разрабатывать новые методы производственной деятельности в сервисе.

Содержание дисциплины:

Мировоззрение, нравственные ценности, поведение. Уровень нравственного развития. Межличностные отношения и их влияние на поведение. Нравственная слабость.

Организационные и экономические факторы, влияющие на этическое поведение.

Становление этики бизнеса как научной дисциплины. Структура этики бизнеса. Этические проблемы деловой жизни. Причины повышения внимания к этике бизнеса.

Религия и бизнес. Деонтическая этика. Этика справедливости. Теория утилитаризма. Развитие идей утилитаризма.

Типы организационных культур: клановый тип, иерархический тип, рыночный тип, адхократический тип, виртуальный тип, их характеристика по признакам организационной культуры (офис, организация рабочего места, организация питания, особенности поведения за столом, внешний вид сотрудников, одежда аксессуаров).

Правила этикета для подчиненных. деловые и межличностные отношения на работе. Этические аспекты взаимоотношений мужчин и женщин на работе. Дружба между сотрудниками на работе. Служебный роман.

Принципы конструктивной критики. Принципы восприятия критики. Похвала.

Современный руководитель: личностные качества и стиль руководства. Нормы этического поведения руководителя. Этические нормы организации и этика руководителя.

Коммуникативная культура в деловом общении. Этика установления контакта. Речевая культура делового разговора. Деловая беседа. Этические технологии коммерческих переговоров в производственном сервисе.

Профессиональная этика и корпоративная этика персонала в производственном сервисе: модели поведения и принципы построения.

Общение в конфликтных ситуациях. Факторы конфликта. Методы и принципы погашения конфликта. Характеристика принципов: принцип «выхода чувств», принцип «эмоционального возмещения», принцип «авторитетного третьего», принцип «обнажения агрессии», принцип «принудительного слушания оппонента», принцип «обмена позиций», принцип «расширения духовного горизонта» спорящих. Методика преодоления конфликтов. Методика психолога Даниэля Дэна.

Управление конфликтами и стрессами. Конфликты и управление ими. Этапы разрешения конфликтов. Общие рекомендации решения конфликтных ситуаций.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-4; ПК-8.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра;

коллоквиум; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Деловая игра

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по окончании изучения темы «Эргономика рабочего места» Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и предоставляют группе для обсуждения.

Коллоквиум

Данная форма используется как средство усвоения учебного материала по темам дисциплины. Проведение организовано как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

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 «Этикетные технологии в сервисе»

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