

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.14 Этикетные технологии в сервисе

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис в торговле»

Год начала подготовки: 2018

Квалификация: Бакалавр

Трудоемкость: 3 з.е.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы:

Дисциплины (модули). Вариативная часть.

Содержание дисциплины (тематический план):

Тема 1. Введение. Сущность и содержание делового этикета. Технологии делового этикета.

Тема 2. Технологии приветствия. Правила представления и знакомства с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Тема 3. Технология переговоров. Технология стилей ведения переговоров в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тема 4. Технология ведения деловых телефонных разговоров. Технология оформления официальной корреспонденции.

Тема 5. Технологии деловых приемов, застолья с учетом основных психологических особенностей.

Тема 6. Деловой этикет работников в контактной зоне: консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.

Тема 7. Технологии построения имиджа современного делового человека сервисной организации

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК-4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

ПК - 9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

ПК-11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Разработчик: кафедра социально-культурного сервиса и туризма