

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.05.2023 11:28:25
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a02505f4a131ee30dc34049b312a

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.В.12 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело
профиль Гостиничная деятельность

Цель учебного курса – дать студентам знания в области этики и психологии делового общения, сформировать и развить компетенции, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность с учетом психологических основ делового общения, этических норм и правил делового этикета, наиболее эффективных приемов и форм делового общения.

Задачами курса являются:

- на основе знания основных норм и правил делового этикета выработать у студентов навыки позитивного общения в деловой и личной жизни и их применение в целях достижения успехов в профессиональной карьере;
- сформировать представление о сути и особенностях этических и правовых норм, регулирующих отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; навыки использования нормативных и правовых документов туристской деятельности;
- сформировать представление о культуре и обычаях других стран и народов, толерантном отношении к национальным, расовым, конфессиональным и культурным различиям.

Основные блоки и темы дисциплины: Понятие культуры поведения и этикета. Речевой этикет в деловом общении, культура устной речи. Основы полемического мастерства. Психология и этика делового общения. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции. Этикет в деятельности делового человека: особенности приветствия, прощания, представления. Невербальные средства общения. Этикетные нормы их использования в деловом мире. Дипломатический протокол и международный этикет. Служебный этикет. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений. Этикет деловых приемов. Культура поведения в общественных местах. Имидж делового человека. Конфликт в коллективе.

Дисциплина «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 и ориентирована на повышение общекультурной, гуманитарной и профессиональной составляющей при подготовке бакалавров. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла.

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие универсальные компетенции, установленные ВУЗом:

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Индикаторы достижения компетенций:

УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.

УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми

с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

ПКУВ-4 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

ПКУВ-4.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПКУВ-4.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПКУВ-4.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **знать:** историю развития общества; основные типы мировоззрения, типы социального взаимодействия на групповом и индивидуальном уровнях, причины и способы разрешения социальных конфликтов (УК-5); правила, этапы и особенности разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства; технологию внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства (ПКУВ-4);

- **уметь:** анализировать закономерности исторического развития; конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, применять способы прогнозирования и разрешения межличностных конфликтов (УК-5); организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения (ПКУВ-4);

- **владеть:** специальной терминологией, историческими знаниями и использовать их при анализе современной ситуации; навыком эффективной коммуникации на основе толерантности, способами разрешения межличностных конфликтов в процессе профессиональной деятельности (УК-5); навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; Навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность предприятия сферы гостеприимства (ПКУВ-4).

Дисциплина «Основы делового этикета в индустрии гостеприимства» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается зачетом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: зачет.

Разработчик:

канд. ист. наук



Н.В. Абрегова

Зав. выпускающей кафедрой

по направлению



А.Р. Кумпилова