

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
Кафедра Культуры мира и демократии

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В СФЕРЕ СЕРВИСА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки/специальности

Креативные индустрии

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Профессиональная этика в сфере сервиса
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

К.и.н, ст.преподаватель, Новикова А.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 8 от 15.02.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.1. Цель и задачи дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	Ошибка! Закладка не определена.
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. Структура дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.
3. Содержание дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
4. Образовательные технологии	Ошибка! Закладка не определена.
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	Ошибка! Закладка не определена.
5.1 Система оценивания	Ошибка! Закладка не определена.
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.
6.1 Список источников и литературы	Ошибка! Закладка не определена.
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	Ошибка! Закладка не определена.
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	Ошибка! Закладка не определена.
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	Ошибка! Закладка не определена.
9. Методические материалы.....	Ошибка! Закладка не определена.
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	Ошибка! Закладка не определена.
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	Ошибка! Закладка не определена.
9.3 Иные материалы.....	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	Ошибка! Закладка не определена.

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах; развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать студентам базовые сведения по современному деловому этикету - теоретические знания и практические навыки сознательного применения профессионально-ориентированных принципов при анализе возникающих вопросов и проблем в сфере бизнеса и профессиональной деятельности;
- развить навыки устной и письменной деловой коммуникации в сфере сервиса и гостеприимства.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<p>ПК-4 Применяет технологии сервиса в креативной экономике</p>	<p>ПК-4.1. Владеет навыками сервисного обеспечения мероприятий в индустриях креативной экономики</p>	<p><i>Знать:</i> принципы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса и индустрии гостеприимства <i>Уметь:</i> организовать предоставление услуг потребителям услуг <i>Владеть:</i> способностью качественного обслуживания на предприятиях индустрии сервиса</p>
	<p>ПК-4.2 Осуществляет анализ качества сервисных процедур и из соответствия стратегическим и проектным задачам объекта креативных индустрий</p>	<p><i>Знать:</i> Международные критерии в обслуживании клиентов. Знак соответствия качества. Обслуживающий персонал. Требования к выполнению обязанностей и должностных инструкций рабочего персонала; клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. <i>Уметь:</i> применять клиентоориентированные технологии в гостиничном предприятии. <i>Владеть:</i> навыками совершенствования клиентоориентированных технологий</p>

		в гостиничном предприятии.
--	--	----------------------------

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика» является частью блока дисциплин по выбору (части, реализуемой сторонами образовательного процесса).

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Межкультурные коммуникации, Локальные креативные индустрии, Сервис креативных индустрий, Управление рисками креативных индустрий, Ознакомительной и Организационно-управленческой практик.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	18
1	Семинары	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Вводная часть. Основные понятия и проблемы.	Понятие делового общения: формы и методы. Деловой этикет в туристической деятельности. Важность делового этикета в коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
2	Тема 2. Межкультурные аспекты деловой коммуникации	Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Организация пространственной среды. Невербальные средства коммуникации. Манипуляции в общении, манипулятивные приемы. Комплименты и критика в деловой

		коммуникации.
3	Тема 3. Имидж делового человека	Формирование имиджа. Самопрезентация. Публичная речь. Барьеры в общении. Гендерный аспект деловой коммуникации. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Этикет делового общения. Визитные карточки.
4	Тема 4. Формы деловой коммуникации	Правила убеждения. Деловая беседа по телефону. Дискуссия. Деловые переговоры. Деловые совещания. Торги. Презентация и публичное выступление. Деловые приемы.
5	Тема 5. Письменная деловая коммуникация.	Деловое письмо: обращение, форма письменного документа, лаконичность изложения, окончание делового письма. Деловое письмо в различных культурах.
6	Тема 6. Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.	Понятие корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры. Различные модели корпоративной культуры. Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана. Модель курса. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры. Игровая структура корпоративной культуры. Имиджевая структура корпоративной культуры.
7	Тема 7. Диагностика и оценка корпоративной культуры как основа управления ею	Диагностика корпоративной культуры. Этапы диагностики. Инструменты диагностики (анализ документов, обход фирмы, анкетирование персонала организации, наблюдение заседаний, в том числе клиническое интервью, интервью). Методы диагностики. Разработка рамочных конструкций. Методика К. Камерона и Р. Куинна. Методика Т. Дила и А. Кеннеди. Методика Г. Хофштеде. Методика критериев оценки (на примере методики АТАГ). Визуализация корпоративной культуры. Оценка организационной культуры: описание стратегии организации как критерия оценки корпоративной культуры; построение стратегически необходимой корпоративной культуры; визуализация стратегически необходимой корпоративной культуры; оценка необходимых культурных изменений
8	Тема 8. Коммуникация в организации	Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внешней коммуникации с учетом социальной политики государства. Особенности внутренних

		коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций - вертикальные и горизонтальные связи. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы. Особенности маркетинговых коммуникаций.
9	Тема 9. Этика делового общения.	Сущность деловой этики в сфере гостеприимства. Базовые документы деловой этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность. Профессиональная этика. Управленческая этика. Этические нормы различных форм деловой коммуникации в сервисе.
10	Тема 10. Этика управления	Этика управления как прикладное знание и гуманитарная технология профессиональной деятельности. Этический минимум для менеджера. Прикладная этика как гуманитарная технология. Этика принятия решений. Управленческая ситуация и культура принятия решений; этика решений эффективного лидера. Этика профессиональной ответственности менеджера. Формирование корпоративной социальной ответственности средствами образования. Ресурсы повышения ответственности организации: опыт исследования влияния системы менеджмента качества на развитие корпоративной социальной ответственности. Этика организационной культуры: роль лидерства в развитии организационной культуры. Этика инноваций и управления проектной деятельностью.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ, для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	2 балла	16 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	2 балла	10 баллов
- доклад с презентацией	10 баллов	20 баллов
- защита подготовленного проекта	14 баллов	14 баллов
Промежуточная аттестация	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр - зачет с оценкой		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D, E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>учёт результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F, FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для подготовки к зачёту

- 1 Вербальные средства коммуникации.
- 2 Невербальные средства коммуникации.
- 3 Гендерный аспект деловой коммуникации.
- 4 Формы деловой коммуникации
- 5 Деловой этикет и дресс-код.
- 6 Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
- 7 Деловая этика традиционного общества.
- 8 Самопрезентация. Формирование вербального имиджа.
- 9 Публичная речь и правила убеждения.
- 10 Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров.
- 11 Некорректные вопросы и темы у иностранных партнеров.
- 12 Организация пространственной среды деловых переговоров.
- 13 Правила подготовки и проведения публичного выступления.
- 14 Правила подготовки и проведения деловой беседы.
- 15 Правила подготовки и проведения делового совещания.

- 16 Правила подготовки и проведения переговоров.
- 17 Правила подготовки и проведения собеседования.
- 18 Правила подготовки и проведения торгов.
- 19 Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
- 20 Правила подготовки и проведения презентаций.
- 21 Правила телефонного общения.
- 22 Правила и нормы деловой переписки
- 23 Понятие и функции корпоративной культуры
- 24 Модели корпоративной культуры
- 25 Диагностика корпоративной культуры: методика и инструменты
- 26 Коммуникация как форма управления организацией
- 27 Базовые документы и нормы деловой этики
- 28 Профессиональная этика и корпоративная социальная ответственность.
- 29 Этика управления как прикладное знание и гуманитарная технология профессиональной деятельности
- 30 Этика инноваций и управления проектной деятельностью
- 31 Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры
- 32 Имиджевая структура корпоративной культуры
- 33 Игровая структура корпоративной культуры
- 34 Методика диагностики корпоративной культуры (на выбор – методика К. Камерона и Р. Куинна; Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде)
- 35 Визуализация корпоративной культуры.
- 36 Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации
- 37 Особенности маркетинговых коммуникаций.
- 38 Этические нормы различных форм деловой коммуникации.
- 39 Роль лидерства в развитии организационной культуры

Примеры практических заданий

1. Практическое задание: Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки: а) даму средних лет; б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить: а) восьмиклассника; б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку: а) малообеспеченного гражданина; б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество: а) многодетную семью; б) одинокого мужчину; в) директора фирмы.
5. Изучить курс эффективного общения: а) нового сотрудника фирмы; б) директора фирмы.
6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак: а) молодую женщину; б) преуспевающего директора фирмы.

2. Заполните таблицу 1.

Таблица 1. – Особенности деловых приемов

<i>Вид приема</i>	<i>Время проведения</i>	<i>Длительность</i>	<i>Что подается</i>	<i>Форма одежды</i>
<i>Завтрак</i>				

Ланч				
«Бокал шампанского»				
Чай				
«Жур фикс»				
Коктейль				
Фуршет				
Обед				
Ужин				
«А ля фуршет»				

3. Практическое упражнение «Визитная карточка»

Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления. Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).

1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1.1 Список источников и литературы

Источники

1 Всеобщая декларация прав человека" (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120805/, свободный

2 Всемирная конференция по правам человека. Венская декларация и программа действий (Принята в Вене в июне 1993 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/viendec93.shtml, свободный.

3 Декларация о ликвидации всех форм нетерпимости и дискриминации на основе религии или убеждений (Принята Генеральной Ассамблеей ООН 25 ноября 1981 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/relintol.shtml, свободный.

4 Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/, свободный.

5 Всеобщая декларация прав человека 1948 г. // СПС "КонсультантПлюс"

6 Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» // СПС КонсультантПлюс

7 Федеральный закон от 08.08.2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» // СПС КонсультантПлюс

8 Федеральный закон от 03.07.2016 г. № 236-ФЗ «О публично-правовых компаниях в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс

Литература

9. Гойхман, О. Я. Система тренингов по речевой коммуникации в общей структуре подготовки специалистов по связям с общественностью, туризму и сервису / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова // Связи с общественностью в деловой сфере: коммуникативные, социальные, политические аспекты. - Калининград : Аксиос, 2009. - С. 11 - 15. - ISBN 978-5-91726-002-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365073>

10. Гончарова, Л. М. Лингвокультурологическая составляющая туристской рекламы (в аспекте обучения речеведческим дисциплинам будущих специалистов по сервису и туризму) / Л. М. Гончарова // Русская речь в современном вузе : сборник материалов пятой международной научно-практической интернет-конференции / Орловский Гос.Тех. Ун-т, Моск. Гос. Пед. Ун-т. - Орел : ОрелГТУ, 2009. - С. 171 - 174. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/364680>

11. Гончарова, Л. М. Рекламная коммуникация в сфере туризма / Л. М. Гончарова // Цивилизация знаний: проблемы модернизации России. - Москва : РосНОУ, 2010. - С. 277 - 280. - ISSN 1998-4588. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365335>

12. Гончарова, Л. М. Туристская реклама: стратегия позитива / Л. М. Гончарова // Вестник Российского нового университета : сборник научных трудов. Вып. №3 / под ред. Т. М. Регент. - Москва : РосНОУ, 2007. - С. 111 - 115. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/365319>

13. Леонидова, Е. Г. Стратегический ресурс развития региона : монография / Е. Г. Леонидова ; под ред. Т. В. Усковой. - Вологда : ФГБУН ВолНЦ РАН, 2020. - 141 с. - ISBN 978-5-93299-456-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1246783>

14. Ушаков, Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация / Ушаков Р.Н. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 177 с. ISBN 978-5-16-104889-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872564>

15. Формирование институциональной модели технического регулирования сферы услуг как инструмента политики импортозамещения: необходимость и возможность / В.Я. Белобрагин, П.И. Бурак, Е.В. Сотникова ; под рук. Т.И. Зворыкиной. - Москва : Научный консультант, 2016. - 52 с. - ISBN 978-5-9909478-0-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023663>

16. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Д., Евстигнеева И., - 8-е изд., доп. и перераб - Москва : Альпина Пабл., 2016. - 342 с. ISBN 978-5-9614-5692-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/610283>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
www.politnauka.ru – «Политология в России и в мире»

www.academim.org – сайт Академии имиджелогии. www.imageofrussia.info – Имидж России. Мониторинг информационного пространства.

www.4vlasti.ru – Общенациональный научно-политический журнал «Власть».

www.mediascope.ru – Электронный журнал «Медиаскоп».

International Political Science Association. – URL: <http://ipsa.org/>

Political Studies Association, Great Britain. – URL: <http://www.psa.ac.uk>.

The American Political Science Association. – URL: <http://apsanet.org>.

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

КонсультантПлюс

Гарант

Web of Science

Scopus

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе проведения лекционных, семинарских и практических занятий применяются технические средства обучения, а именно мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран.

Кроме технических средств используется и прикладное программное обеспечение (Microsoft Word и Power Point версии не ниже 2003 года), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к семинарам.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости

предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. (2 часа). Деловое общение в корпоративной, управленческой, профессиональной культуре.

Цель занятия: сформировать представление о специфике формата делового общения, психологических механизмах его регуляции.

Форма проведения: дискуссия.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие делового общения.
2. Вербальная и невербальная коммуникация.
3. Пространственная организация делового общения
4. Отражение манипулятивных тактик в общении.

Контрольные вопросы:

Вербальные средства коммуникации.

Невербальные средства коммуникации.

Организация пространственной среды деловых переговоров.

Тема 2. Межкультурные аспекты деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации.
2. Организация пространственной среды. Невербальные средства коммуникации. 3. Манипуляции в общении, манипулятивные приемы.
4. Compliments и критика в деловой коммуникации.

Тема 3. Имидж делового человека

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование имиджа.
2. Самопрезентация. Публичная речь.
3. Барьеры в общении.
4. Гендерный аспект деловой коммуникации.
5. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Тема 4. Формы деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Правила убеждения.
2. Деловые переговоры.
3. Деловые совещания. Торги.
4. Презентация и публичное выступление.
5. Деловые приемы.

Тема 5. Письменная деловая коммуникация.

Вопросы для обсуждения:

1. Деловое письмо: обращение, форма письменного документа, лаконичность изложения, окончание делового письма.
2. Деловое письмо в различных культурах.

Тема 6. Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры.
2. Различные модели корпоративной культуры. Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана. Модель курса.

3. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры. Игровая структура корпоративной культуры. Имиджевая структура корпоративной культуры.

Тема 7. Диагностика и оценка корпоративной культуры как основа управления ею.

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы диагностики.
2. Инструменты диагностики.
3. Методы диагностики.

Тема 8. Коммуникация в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникация как функция управления организацией.
2. Особенности внешней коммуникации с учетом социальной политики государства. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
3. Структура внутренних коммуникаций - вертикальные и горизонтальные связи.
4. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.

Тема 9. Этика делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность деловой этики в сфере гостеприимства.
2. Базовые документы деловой этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
3. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность.
4. Этические нормы различных форм деловой коммуникации в сервисе.

Тема 10. Этика управления.

Вопросы для обсуждения:

1. Этика управления как прикладное знание и гуманитарная технология профессиональной деятельности.
2. Этика принятия решений. Управленческая ситуация и культура принятия решений; этика решений эффективного лидера.
3. Этика организационной культуры: роль лидерства в развитии организационной культуры.
4. Этика инноваций и управления проектной деятельностью.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;

- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя. Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Профессиональная этика в сфере сервиса» является частью блока дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса

Цель дисциплины: формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах; развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать студентам базовые сведения по современному деловому этикету - теоретические знания и практические навыки сознательного применения профессионально-ориентированных принципов при анализе возникающих вопросов и проблем в сфере бизнеса и профессиональной деятельности;
- развить навыки устной и письменной деловой коммуникации в сфере сервиса и гостеприимства.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Знать: принципы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса и индустрии гостеприимства

Уметь: организовать предоставление услуг потребителям услуг

Владеть: способностью качественного обслуживания на предприятиях индустрии сервиса

Знать: Международные критерии в обслуживании клиентов. Знак соответствия качества. Обслуживающий персонал. Требования к выполнению обязанностей и должностных инструкций рабочего персонала; клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

Уметь: применять клиентоориентированные технологии в гостиничном предприятии.

Владеть: навыками совершенствования клиентоориентированных технологий в гостиничном предприятии.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.