

АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования
программы бакалавриата по направлению подготовки

43.03.01- «Сервис»

Квалификация - бакалавр

Форма обучения – очная/заочная

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена в соответствии с учебным планом подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 — Сервис в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области профессиональной этики и этикета и реализация их в своей профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Результаты освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В соответствии с видами профессиональной деятельности и профилем подготовки, решаются следующие задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

Решение вышеуказанных профессиональных задач осуществляется посредством решения комплекса следующих частных задач обучения – задач дисциплины «Профессиональная этика и этикет»:

- освоить научную систему современных знаний по основополагающим аспектам профессиональной этики и этикета;
- сформировать навыки использования ряда практических компетенций, регулирующих профессиональное поведение современного специалиста в различных секторах деловой жизни общества.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина Б.1.09 «Профессиональная этика и этикет» относится к базовой части Блока 1. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается в 6 семестре на 3 курсе по очной форме обучения, в 7 и 8 семестрах на 4 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: на очной форме обучения экзамен, на заочной форме обучения зачет и экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: русский язык и культура речи, культурология, философия, психология, логика.

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

а) общекультурные:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4),

б) общепрофессиональные:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

в) профессиональные:

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

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику в сервисе обслуживания, профессиональную этику и этикет (ОК-4, ОПК-2, ПК-11) - основы социальных стандартов, моральных и правовых норм, основы этики межличностных и межкультурных отношений (ОК-4, ОПК-2, ПК-11)
Уметь:	- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета (ОК-4, ОПК-2, ПК-11); - работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности (ОК-4, ОПК-2, ПК-11)
Владеть:	- основами профессиональной этики и этикета (ОК-4, ОПК-2, ПК-11) - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности (ОК-4, ОПК-2, ПК-11)

1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		6			
Аудиторные занятия (всего)	50*	50			
В том числе:					
Лекции	20	20			
Практические занятия (ПЗ)	10	10			
Семинары (С)	20	20			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	94	94			
В том числе:					
Изучение теоретического материала	24	24			
Подготовка к практическим занятиям	6	6			
Подготовка к тестированию	2	2			
Подготовка к текущим, рубежным контролям	16	16			
Подготовка к аудиторным занятиям	10	10			
<i>Другие виды самостоятельной работы:</i> <i>Подготовка к экзамену</i>	36	36			
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	экзамен				
Общая трудоемкость	часы	144			
	зачетные единицы	4			

Примечание: из 50 часов аудиторных занятий — 10 часов в интерактивной форме.

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		7	8		
Аудиторные занятия (всего)	14*	8	6		
В том числе:					
Лекции	6	4	2		
Практические занятия (ПЗ)	4	2	2		
Семинары (С)	4	2	2		
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	130	66	64		
В том числе:					
Подготовка контрольной работы	40	20	20		
Подготовка к текущим, рубежным контролям	20	16	4		
Подготовка к аудиторным занятиям	24	20	4		
<i>Другие виды самостоятельной работы:</i>					
<i>Подготовка к зачету, экзамену</i>	46	10	36		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет, экзамен	зачет	экзамен		
Общая трудоемкость	часы	144	74	70	
	зачетные единицы	4			

Примечание: из 14 часов аудиторных занятий — 4 часа в интерактивной форме.