

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

АННОТАЦИЯ
к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

по дисциплине

Б.1.1.1.2 «Профессиональная этика и этикет»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 4

семестр – 7

зачетных единиц – нет

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 8

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 92

зачет – 7 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины «Профессиональная этика и этикет» состоит в подготовке бакалавров, владеющих знаниями о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия и умеющих их использовать в практической деятельности специалистов в сфере социально–культурного сервиса; формирование у студентов умения вести себя в соответствии с существующими нормами должного поведения, добиваться своих профессиональных целей с учётом психологических и иных потребностей партнёров по общению.

Задачами курса являются:

- дать студенту, будущему специалисту в области управления социально-культурным сервисом глубокие и систематические знания о профессиональной этике и этикете, деловом этикете;
- сформировать у студентов представление о содержании, формах и национальных особенностях в области профессиональной коммуникации;
- рассмотреть особенности работы с персоналом и клиентами в организации сервиса;
- научить разбираться в вопросах управленческой этики,
- ознакомить с особенностями этикета взаимоотношений работника сферы сервиса с клиентом;
- рассмотреть этикет деловых переговоров, встреч, телефонных разговоров, ознакомить с особенностями оформления делового письма и визитной карточки
- подготовить выпускников к работе в контактной зоне с потребителем с учетом основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

В соответствии с новым Федеральным образовательным стандартом РФ для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к циклу профессиональных дисциплин базовой части, изучается в 7 семестре 4 курса. Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» предполагает связь с общими и специальными разделами психологии, практическим менеджментом и маркетингом. Курс связан с дисциплинами «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Маркетинг в сервисе». «Управление качеством на предприятиях сервиса». «Маркетинговые стратегии в социально-культурном сервисе». «Методы научных исследований». Полученные знания и умения закрепляются на производственных практиках и преддипломной практике.