

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.2 Профессиональные коммуникации сервисной сферы

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 2
Семестр 4

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	60	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	4	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

заведующий кафедрой с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	Н.М. Охотина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
09.02.2023	протокол №	5	
(дата)			

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

	СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
		(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	знания: базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах умения: анализ базовых представлений о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах навыки: навыки базовых представлений о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
2. УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы	знания: временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы умения: анализ временных ресурсов и ограничений и эффективно использует эти ресурсы навыки: навыки адекватно оценивать временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Философия (УК-5), История России (УК-5), Мировая индустрия гостеприимства (УК-5), Психология сервисной деятельности (УК-5), Человек и его потребности (УК-5), Основы российской государственности (УК-5), Психология сервисной деятельности (УК-6), Введение в профессиональную деятельность (УК-6); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-5), Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-6)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Мировое культурное наследие в индустрии гостеприимства (УК-5); практиках: Преддипломная практика (УК-5), Производственная практика. Проектно-технологическая практика (УК-5), Преддипломная практика (УК-6),

Производственная практика. Проектно-технологическая практика (УК-6); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-6), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-6)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ В СФЕРЕ СЕРВИСА	108	УК-5, УК-6
Лекция. Введение в дисциплину Профессиональные коммуникации сервисной сферы	2	
Лекция. Понятие об этике и этикете. Виды этики	2	
Лекция. Понятия «профессиональная этика» и «профессиональный этикет. Виды профессиональной этики	2	
Лекция. Понятие об этике партнерских отношений. Этика работника и особенности деловых отношений в сфере сервиса.	2	
Лекция. Этикет как социальное явление	2	
Лекция. Имидж и этикет делового человека	2	
Лекция. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	2	
Лекция. Речевой этикет в профессиональной деятельности	2	
Практическое занятие. История этики и нормативные образцы личности	2	
Практическое занятие. фундаментальные категории этики	2	
Практическое занятие. Деловое общение: принципы и правила делового общения. Начальник и подчиненный (управленческая этика).	2	
Практическое занятие. Стили руководства. Понятие субординации. Отношения с коллегами.	2	
Практическое занятие. История мирового этикета.	2	
Практическое занятие. Функции и задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.	2	
Практическое занятие. Правовой и нравственный аспекты современного этикета.	2	

Практическое занятие. Этикет невербального поведения. Поведение в общественных местах. Обряды и торжественные события	2
Практическое занятие. Сущность современного этикета: принципы и правила.	2
Практическое занятие. Этикет делового человека.	2
Практическое занятие. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки	2
Практическое занятие. Этикет деловой беседы. Деловой визит.	2
Практическое занятие. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций. Этикет деловой переписки. Этикет телефонного разговора.	2
Практическое занятие. Требования к деловой речи и речевая грамотность.	2
Практическое занятие. Обращение. Знакомства и приветствия. Значение интонации.	2
Практическое занятие. Речи для особых случаев. Поздравления, слова благодарности и признательности. Критика: сущность и виды. Комплимент в деловой коммуникации.	2
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	60
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины **Профессиональные коммуникации сервисной сферы** рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине **Профессиональные коммуникации сервисной сферы**, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины **Профессиональные коммуникации сервисной сферы**.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины **Профессиональные коммуникации сервисной сферы**, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления

самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины **Профессиональные коммуникации сервисной сферы**, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины **Профессиональные коммуникации сервисной сферы** включает выполнение написание эссе и т.д.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине **Профессиональные коммуникации сервисной сферы** является экзамен.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : конспект лекций / Н. М. Охотина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 92 с. Экземпляры: всего 77.	77
2.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 42.03.02 и 43.03.01] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 115 с. ISBN 978-5-8158-1661-9. Экземпляры: всего 24.	24 / https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deit_elnost_2016.pdf
3.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисология [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 "Сервис"] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образ. учреждение высш. образования "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 115, [1] с. ISBN 978-5-8158-1897-2. Экземпляры: всего 17.	17 / https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf
4.	Психология деловых коммуникаций [Текст] : [метод. указания для студентов по курсу "Психология упр."] / [сост. : И. Г. Кислицына, Е. В. Губина, Н. А. Сироткина]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2002. - 48 с. Экземпляры: всего 3.	3
5.	Гавра, Дмитрий Петрович. Основы теории коммуникации [Текст] : для бакалавров и специалистов : [учеб. пособие для студентов по направлению (0390600) и специальности	38

	(030601) "Журналистика" / Д. П. Гавра. Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2011. - 284 с. ISBN 978-5-459-00385-7. Экземпляры: всего 38.	
6.	Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / [В. П. Ратников и др.] ; под общ. ред. В. П. Ратникова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. Экземпляры: всего 19.	19
7.	Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлению подготовки "Туризм", "Гостиничное дело"] / [А. А. Федулов и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 189 с. ISBN 978-5-4365-0138-3. Экземпляры: всего 10.	10

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Этика — это:

- а) наука и явление духовной культуры,
- б) свод правил и требований поведения и общения,
- в) профессионально-этический кодекс.

2. Предмет этики:

- а) этикет,
- б) мораль,
- в) поведение.

3. Автор первых известных работ по этике:

- а) Аристотель,
- б) Сократ,
- в) Платон.

Тесты

21

4. Синоним слова «этика» в русском языке:

- а) слово «нравственность»,
- б) слово «красота»,
- в) слово «мудрость».

5. Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:

- а) Шумер,
- б) Вавилон,
- в) Греция.

6. Слово «этичный» означает:

- а) нравственный,
- б) мудрый,
- в) справедливый.

7. Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо авторитетного лица:

- а) убеждение,
- б) заповедь,
- в) суждение.

8. Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:

- а) нормативная,
- б) ситуативная,
- в) профессиональная.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине

Профессиональные коммуникации сервисной сферы

1. Охарактеризуйте этику как явление духовной культуры.

2. Сущность современного этикета

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для самопроверки

1. Что является предметом и объектом изучения данной дисциплины?
2. Какие задачи преследует изучение дисциплины «Профессиональные коммуникации сервисной сферы»?
3. С какими другими дисциплинами тесно взаимосвязана данная дисциплина?
4. Дайте определение термина «Этика».
5. Охарактеризуйте этику как явление духовной культуры.
6. Кто первым ввел термин «этика», и что оно первоначально означало?
7. Назовите одну из первых книг по этике и ее автора.

8. Этика — явление историческое. Объясните этот феномен. Приведите примеры.

9. Рассматривались ли этические вопросы в первобытном обществе, и если да, то каким образом?

10. Что такое нормативный образец личности?

1. Этика как наука и явление духовной культуры
20

11. Какие нормативные образцы этики вы знаете?

12. Какой нормативный образец личности свойственен античной этике?

13. Какие требования предъявлялись церковью к личности в средние века?

14. Какие блоки можно выделить в структуре этики?

15. Укажите и охарактеризуйте виды этики

16. Какие категории этики вы знаете?

17. Охарактеризуйте виды зла.

18. Какие виды нравственного зла вы знаете?

19. Что такое добро?

20. Какие особенности и парадоксы свойственны таким понятиям, как добро и зло?

21. Охарактеризуйте случаи перехода добра во зло и наоборот.

22. Охарактеризуйте нравственное зло и укажите его особенности.

23. Охарактеризуйте прикладную этику.

24. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как свобода и ответственность.

25. Какие виды ответственности вы знаете?

26. Охарактеризуйте функции совести.

27. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как честь и достоинство.

28. Являются ли понятия «честь» и «достоинство» актуальными в профессиональной деятельности?

29. Охарактеризуйте особенности профессиональной этики?

30. Что является основой такого понятия, как «профессиональный долг»?

31. Укажите и охарактеризуйте время активного становления профессиональной этики.

32. Докажите примерами, что история профессиональной этики уходит в глубокую древность.

33. Дайте определение термина «профессиональная этика» и укажите ее особенности.

34. Укажите причины возникновения профессионально-этических кодексов.

35. Охарактеризуйте заповеди российских предпринимателей 1912 г.

36. Сравните эти заповеди с заповедями современных российских деловых людей. Объясните причину появления новых заповедей.

37. Охарактеризуйте этический кодекс, предложенный русской православной церковью.

Вопросы для самопроверки

38. Составьте этический кодекс вашей студенческой группы.

39. Перечислите составляющие профессиональной этики.

40. Что такое профессиональная ответственность?

41. Что такое профессиональный долг?
42. Охарактеризуйте принципы этики частной охраны.
43. Какие виды и подвиды профессиональной этики вы знаете?
44. О чем свидетельствует наличие подвидов в профессиональной этике?
45. Назовите основные механизмы внедрения этических норм в практику организации.
46. Какая профессиональная этика называется этикой предпринимательства?
47. Охарактеризуйте этику предпринимательства и укажите причины этической ущербности российского бизнеса в 1990-е годы.
48. Какие факторы необходимы для формирования цивилизованной этики предпринимательства?
49. Приведите примеры аморальности работодателя в трудовых отношениях.
50. Какие виды морали присутствуют в современной России?
51. Каковы причины неэтичной практики бизнеса в нашей стране?
52. Что такое социальная и этическая ответственность организации?
53. Охарактеризуйте статью 152 Гражданского кодекса РФ.
54. Какие функции выполняет кодекс корпоративной этики?
55. Охарактеризуйте этапы формирования корпоративной культуры.
56. Какая культура называется корпоративной?