

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГАОУ 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 2025

*Профессиональная этика в сфере сервиса*  
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

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

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

№ 4 от 06.12.2024 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

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

## 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

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
<p><b>ПК-4</b> Применяет технологии сервиса в креативной экономике</p>	<p><b>ПК-4.1.</b> 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><b>ПК-4.2</b> 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
<b>Итого за семестр - зачет с оценкой</b>		<b>100 баллов</b>

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
		учёт результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F, FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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>				
<i>Ланч</i>				

«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/](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](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 убеждения (Принята Генеральной Ассамблеей ООН 25 ноября 1981 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/relintol.shtml](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/](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. Первоклассный 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](http://www.politnauka.ru) – «Политология в России и в мире»

[www.academim.org](http://www.academim.org) – сайт Академии имиджелогии. [www.imageofrussia.info](http://www.imageofrussia.info) – Имидж России. Мониторинг информационного пространства.

[www.4vlasti.ru](http://www.4vlasti.ru) – Общенациональный научно-политический журнал

«Власть».

[www.mediascope.ru](http://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](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://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.

*Приложение 1*

### **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.