

Б.2.У.3 Практикум «Этика бизнеса в сфере услуг»

Цели изучения дисциплины

– способствовать подготовке специалистов по управлению сферой сервиса и туризма, владеющих знаниями в области системы межличностного общения, профессиональной этики, принципов и правил делового этикета, обеспечивающих эффективное деловое и профессиональное общение в практической деятельности.

Задачи дисциплины:

- получить представление об этике как науке и этикете как социальном явлении;
- рассмотрение особенностей, принципов и правил делового этикета;
- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- определение особенностей управленческой этики, типов партнерских отношений специалистов социально-культурного сервиса и туризма;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и корпоративной культуре организации сферы социально-культурного сервиса и туризма;

Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б.2.У.3 Практикум «Этика бизнеса в сфере услуг» размещается в блоке Б.2 «Практики» учебного плана по направлению «Менеджмент» является обязательной для изучения студентом.

Дисциплина основывается на освоенном курсе Б.1.Б.2 «Философия», Б.1.В.ОД.4 «Психология».

Для успешного освоения дисциплины Б.2.У.3 Практикум «Этика бизнеса в сфере услуг» студент должен:

Знать:

- этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой.

Уметь:

- использования знаний и категории нормативной этики; применения речевого этикета в различных формах.

Владеть:

- навыками поведения в общественных местах и учета требований современного этикета;

- техникой вербального и невербального общения в процессе ведения бесед и переговоров.

Изучение дисциплины Б.2.У.3 Практикум «Этика бизнеса в сфере услуг» необходимо для успешного освоения таких дисциплин как Б.2.У.9 Практикум «Экскурсоведение», Б.1.В.ОД.10 «Туристский и гостиничный менеджмент», для прохождения преддипломной практики и написания выпускной квалификационной работы.

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК-5- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения ОК-5 студент должен:

Знать:

- знать закономерности кооперации с коллегами и работы в коллективе;
- методы и технологии эффективного командообразования.

Уметь:

- анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе;
- анализировать уровень групповой динамики в команде.

Владеть:

- способами работы в коллективе, приемами цивилизованной дискуссии и навыками творческой работы в коллективе, способностью к критике и самокритике, терпимостью, способностью работать в коллективе;
- способами формирования эффективных команд.

ПК-2 - владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде.

Знать:

- типологию конфликтов и технологию управления конфликтными ситуациями;
- типологию и основные принципы эффективных коммуникаций;
- основные подходы, роль и место кросскультурного менеджмента в развитии управленческих отношений.

Уметь:

- оценивать природу и последствия развития конфликтов;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности кросскультурных отношений и разрабатывать предложения по их совершенствованию.

Владеть:

- навыками управления персоналом в конфликтных ситуациях;
- навыками организации коммуникаций на разных уровнях управления;
- навыками эффективного применения управленческих функций в кросскультурной среде.

Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)
1	Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики
2	Профессиональная этика и профессиональная культура сотрудников
3	Этика сферы бизнеса. Управленческая этика.
4	Управление конфликтом в профессиональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
5	Функциональная характеристика делового и профессионального общения в сфере сервиса
6	Корпоративный этикет. Корпоративная культура организации
7	Требования современного этикета. Поведение в общественных местах
8	Этикет, ментальность и общение. Национальные особенности делового

	общения
--	---------

Форма контроля – зачет с оценкой