

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.09.2021 02:59:25
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cb3c509a9571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

17.12.2020 г.

протокол № 6

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

20 января 2021 г.

протокол № 6

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Этика гостеприимства
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанная деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2021

Разработана:
Доцент, к.п.н.
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург
2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Этика сервисной деятельности» является ознакомление студентов с этикетом как феноменом культуры, а также формирование компетенций, образующих необходимый уровень оказания услуг в гостиничной и ресторанной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Зачет	144	16	8	8	124	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий
	ИД-2.ПК-3 Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
	ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: Разработки предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Семестр 6		140		
Тема 1.	История этики гостеприимства	33			1	32	
Тема 2.	Взаимосвязь этики и сферы услуг	35	2		1	32	
Тема 3.	Специфика деятельности современных организаций индустрии	30	2		2	26	
Тема 4.	Этика обслуживания клиентов в гостеприимстве	22	2		2	18	
Тема 5.	Этика поведения работника организации в индустрии	20	2		2	16	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-3	Тест (Приложение 4)	20 закрытых вопросов	Зачет
Тема 4-5	Кейс (Приложение 4)	Ситуативные задачи для решения на практических занятиях	Зачет
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (За)	Билеты (приложение 5)	Билет состоит из 2 вопросов	Зачет

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. История этики гостеприимства</p> <p>Рассматриваются исторически предпосылки развития этикета в зависимости от специфики исторической эпохи и общественного сознания. Анализируются современные этикетные формы как результат кросскультурного взаимодействия. Выявляется взаимосвязь данных особенностей на процесс оказания услуги гостеприимства</p>
<p>Тема 2. Взаимосвязь этики и сферы услуг</p> <p>Роль этики и этикета в деятельности ивент -сервиса. Специфика поведения в конфликтных ситуациях: причины, предотвращения и возможные варианты выхода.</p>
<p>Тема 3. Специфика деятельности современных организаций индустрии гостеприимства</p> <p>Современные сервисные организации. Этика деятельности. Технологии обслуживания с учетом технологических новаций в индустрии гостеприимства.</p>
<p>Тема 4. Этика обслуживания клиентов в гостеприимстве</p> <p>Клиенториентированность в ивент-сервисе</p> <p>Показывается современное значение понятия "клиенториентированность", где роль работника контактной зоны заключается в формировании превосходного опыта клиента.</p>
<p>Тема 5. Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства</p> <p>Особенности влияния профессионально-личностных особенностей поведения работников на восприятие гостей предприятия гостеприимства. Высококонтактное взаимодействие с гостем. Профессиональные компетенции и личностные качества, необходимые работнику предприятия, способствующие поддержанию и развитию поведения, соответствующего требованиям организации. Формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. История этики гостеприимства</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этикет в древнем мире 2. Этикет эпохи античности 3. Этикет эпохи средневековья 4. Этикет нового времени 5. Этикет в России 6. Значение этикета в современном обществе <p><u>Устный опрос по теме</u></p>
<p>Тема 2. Взаимосвязь этики и сферы услуг</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности влияния потребностей клиентов на качество и время обслуживания 2. Роль этикета при оказании услуги в процессе событийных мероприятий 3. Отличительные особенности повседневного этикета 4. Специфика обслуживания иностранных посетителей 5. <u>Основы вербального и невербального поведения работника контактной зоны</u>
<p>Тема 3. Специфика деятельности современных организаций индустрии гостеприимства</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «клиенториентированность»: значение, сущность, смысл 2. Предпосылки философии клиенториентированности 3. Клиенториентированность как способ создания превосходного клиентского опыта 4. Клиенториентированность как стратегическая необходимость в деятельности современных предприятий эвент-сервиса 5. Причины потери клиентов предприятиями эвент-сервиса <p><u>Устный опрос по теме</u></p>

<p>Тема 4. Этика обслуживания клиентов в гостеприимстве</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «высококонтактное взаимодействие» с клиентом 2. Значение этикета при оказании услуг при событийных мероприятиях 3. Особенности влияния клиентов на продолжительность и качество обслуживания 4. Правила поведения работников 5. <u>Необходимые компетенции работника, отвечающие требованиям предприятия эвент-сериса</u>
<p>Тема 5. Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность понятия «конфликт» 2. Типы конфликтов 3. Причины возникновения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности 4. Меры, предотвращающие конфликты с клиентом 5. Специфика выхода из конфликтных ситуаций <p>Устный опрос по теме</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. История этики гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала 2. Подготовка к тесту.
<p>Тема 2. Взаимосвязь этики и сферы услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала 2. подготовка к тесту
<p>Тема 3. Специфика деятельности современных организаций индустрии гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала 2. Подготовка эссе на тему «Современная этика»
<p>Тема 4. Этика обслуживания клиентов в гостеприимстве</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала 2. Подготовка к тест
<p>Тема 5. Этика поведения работника организации в индустрии гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала 2. Подготовка к зачету

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Баранов Б. А., Скоркина И. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания. [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата : для студентов, обучающихся по направлению 260800.62- технология продукции и организация общественного питания и специальности 260501.65- технология продуктов общественного питания. - Москва: Юрайт, 2019. - 184 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/445849>

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг. [Электронный ресурс]: учебник : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательные программы высшего образования по направлениям 43.03.02 «Туризм», 43.03.01 «Сервис». - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

3. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 416 – Режим доступа:

4. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 248 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091875>

Дополнительная литература:

1. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение. [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата и магистратуры: для студентов вузов, обучающихся по всем направлениям. - Москва: Юрайт, 2019. - 247 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/441920>

2. Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. [Электронный ресурс]: Учебное пособие Для академического бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 98 – Режим доступа:

3. Собольников В. В., Костенко Н. А. Этика и психология делового общения. [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата: . - Москва: Юрайт, 2019. - 202 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/441434>

4. Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Брега А. В., Брега Г. В., Тимохин В. В. Психология делового общения. [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051>

5. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса.:учебное пособие для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса. - Москва: Дашков и К°, 2019. - 247

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия. обеспечивающие тематические иллюстрации.