

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.2.2 ЭТИКЕТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

**Направление подготовки:**

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

**Трудоемкость:** 2 зе

**Промежуточная аттестация:** зачет

**Автор:** Т.П. Антонова, доцент

#### ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Этикетные технологии в сервисе» дать комплексные знания в области теории и практики, вооружить студентов гибким инструментарием в вопросах изучения этикетных технологий, методов управления и эффективности трудовой деятельности (принципы практического использования этикета).

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

***сервисная деятельность:***

организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;

комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;

исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;

разработка проекта процесса сервиса;

системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;

разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;

***производственно-технологическая деятельность:***

разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;

нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;

экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;

оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;

организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;

***организационно-управленческая деятельность:***

организация сервисной деятельности;

разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;

организация контроля качества процессов сервиса;

планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;

экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;

обеспечение информационной, экономической и экологической

безопасности предприятия сервиса;

***научно-исследовательская деятельность:***

разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;  
исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учётом национально-региональных и социально-демографических факторов;

исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;

исследование социокультурного облика потребителя;

**проектно-конструкторская деятельность:**

проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя;

подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем;

нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;

моделирование и оптимизация процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителя;

проектирование процессов с учётом инноваций в сервисной деятельности.

## **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Дисциплина «Этикетные технологии в сервисе» является дисциплиной по выбору профессионального цикла дисциплин учебного плана подготовки магистров по направлению 43.04.01 *Сервис*, профиль «Сервис в торговле» и содержательно дополняет дисциплину базовой (общепрофессиональной) части профессионального цикла «Сервисология».

Знание основных принципов и правил сервисной деятельности поможет будущим специалистам эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность. Использование полученных знаний о формах и технологиях сервисной деятельности способствует развитию профессиональных качеств работников сервисных организаций.

## **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП**

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК-2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК- 4 готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений

ПК-17 способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем

## **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Тема 1. Введение*

Предмет, цель, структура дисциплины. Место этики и делового этикета в структуре философского знания. Значение делового этикета в сервисе и факторы, его формирующие.

Происхождение слов этикет, регламентация, дипломатический протокол. Деловой этикет как отражение опыта, нравственных представлений и вкусов определенной социальной группы. История и принципы делового этикета. Понятие речевого этикета. Учет особенностей партнеров в сервисе, ситуации общения и традиций данного общества при формулировании и использовании речевого этикета.

#### *Тема 2. Сущность и содержание делового этикета. Технологии делового этикета*

Разные формы этикетной коммуникации: эпистолярный (письменный) этикет, речевой этикет и поведенческий этикет. Коммуникативные роли участников общения в этикете: половоз-растные, социально-психологические, этнические, служебно-должностные, религиозные. Основные виды современного этикета: придворный (или королевский), воинский, дипломатический, общегражданский, деловой и этноэтикет. Технологии делового этикета - отношения с клиентами, заказчиками, партнерами, конкурентами и т.д. на всех уровнях, включая международный.

#### *Тема 3. Технологии приветствия. Правила представления и знакомства*

Разнообразные обращения в повседневной жизни: официальная форма обращения на «вы» и по имени-отчеству независимо от родственных или дружеских связей. Обращение «господин» плюс фамилия, принятое сегодня в политических и деловых кругах. Правила приветствия. Правила представления и знакомства.

#### *Тема 4. Технология переговоров*

Технология переговоров. Общие рекомендации по ведению переговоров. Практика деловых переговоров. Применение двух базовых методов.

#### *Тема 5. Технология национальных стилей ведения переговоров*

Национальные стили ведения переговорного процесса. Американский стиль - высокая компетентность каждого участника делегации. Английский стиль прагматичен, но вместе с тем гибок по отношению к инициативам, с другой стороны. Французскому стилю присущ значительный удельный вес предварительных договоренностей. Немецкий стиль отличают сухость и педантизм, глубокий коммерческий расчет. Японскому стилю ведения переговоров свойственны гибкость, стремление к взаимным уступкам. Арабский стиль предполагает установление доверия между партнерами. Китайский стиль - высокая степень трудолюбия и работоспособности деловых людей, предприимчивость и умение из всего извлекать выгоду. Южнокорейский стиль отличается желанием «брать быка за рога». Индийский стиль деловых отношений отличается переплетением традиционных компонентов индийской национальной культуры делового общения и строгих канонов английского бизнеса и предпринимательства. В турецком стиле не принято придерживаться точно назначенного времени деловых и личных встреч.

#### *Тема 6. Технология ведения деловых телефонных разговоров. Технология оформления официальной корреспонденции*

Телефонный этикет. Основные правила пользования телефоном. Правила ведения деловых телефонных разговоров.

Деловая беседа по телефону. Подготовка к разговору. Правила, которые должны соблюдаться при отправлении телекса, правила пользования автоответчиком. Электронная почта. Эпистолярный этикет. Общие правила пользования сотовым телефоном.

Правила оформления официальной корреспонденции. Деловое письмо. Типы деловых писем: письмо-просьба, письмо – извещение, напоминание, подтверждение, претензия, отказ, извинение, гарантийное письмо, циркулярные письма.

#### *Тема 7. Технологии деловых приемов, застолья*

Технологии деловых приемов, застолья (официального и неофициального), встреч и проводов. Размещения в гостиницах по заранее разработанным методикам и сценариям, алгоритмам, которые хорошо известны специалистам протокольных служб, гостиничного и ресторанного сервиса. Этикет официальных мероприятий. Виды приёмов и поведение на них: «Бокал шампанского», «Завтрак», «Жур фикс», «Коктейль», «Фуршет», послеобеденный «а-ля фуршет», обед, ужин. Презентация. Протокол официальных мероприятий. Визитные карточки.

#### *Тема 8. Технологии построения имиджа современного делового человека сервисной организации*

Имидж современного делового человека. Типы имиджей. Технологии построения имиджа менеджера - руководителя, бизнесмена, делового человека. Имидж сервисной фирмы. Ключевые факторы, производящие положительное впечатление на окружающих: элегантная одежда, привлекательная причёска, тонкий макияж, аксессуары. Костюм деловой женщины. Костюм делового мужчины.

#### *Тема 9. Служебный этикет работников сервисных организаций. Деловой этикет сервисной деятельности*

Место этики и этикета в сервисной деятельности. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Корпоративный этикет: понятие и основные принципы. Особая роль этикетных технологий специалиста сферы социально-культурного сервиса. Цель подарка в деловой жизни.