

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.