

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этика сервисной деятельности и деловой протокол

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 20.05.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения учебной дисциплины «Этика сервисной деятельности и деловой протокол» формирование у студентов теоретических знаний в области деловой этики, практических знаний и навыков в области служебного, национального и дипломатического этикета и протокола.

Задачи изучения дисциплины состоят в следующем:

формирование у студентов основных понятий делового и общегражданского этикета, делового протокола; изучение видов, норм и правил служебного, национального и дипломатического этикета, выявление особенностей? этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях; формирование навыков делового общения в процессе сервисной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ПК-1 - Способен формировать предложения по развитию клиентского сервиса, используя современные цифровые технологии и инструменты, с учетом потребностей потребителей, действующих регламентов и стандартов, нормативно-правовой базы и эпидемиологических ограничений.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

основы служебного, национального и дипломатического этикета;

особенности национальных норм деловой; основы межкультурных отношений в сервисной деятельности; правила этикета при оказании сервисных услуг;

правила действующих регламентов и стандартов деловой этики и делового протокола.

Уметь:

осуществлять деловое общение; эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде при осуществлении сервисной деятельности.

Владеть:

культурой сервиса; навыками эффективного общения в сфере сервиса, навыками; навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики при обслуживании клиентов.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №8
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	24	24
Занятия семинарского типа	24	24

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 60 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики Рассматриваемые вопросы: Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.
2	Тема 2. Принципы деловой этики Рассматриваемые вопросы: Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.
3	Тема 3. Конфликты в деловом общении Рассматриваемые вопросы: Методологические основы и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов в сфере сервиса. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.
4	Тема 4. Этикет в деловом общении Рассматриваемые вопросы: Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
5	Тема 5. Основы делового протокола Рассматриваемые вопросы: Понятие делового протокола. Протокольные вопросы приёмов.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Характеристики делового общения В результате работы на практическом занятии студенты: Изучат основные понятия и категории делового общения. Получат навык выявления уровня общительности. Приобретут умение определять индивидуальный стиль делового общения и взаимодействия с другими людьми.
2	Коммуникативные процессы в деловом общении В результате работы на практическом занятии студенты: Отработают практическим путем требования к профессиональной речи. Получат навык распознавать невербальные сигналы в деловом общении. Освоят технологии совершенствования навыков эффективного слушания.
3	Этика взаимоотношений в коллективе В результате работы на практическом занятии студенты: Приобретут умение определять оптимальный стиль руководства, диагностировать межличностные отношения и определять способы улучшения морально-психологического климата в коллективе.
4	Способы разрешения конфликтов В результате работы на практическом занятии студенты:

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	Научатся проводить тесты на выявление уровня конфликтности. Получат навык анализа конфликтных ситуаций в деловом общении, изучив стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
5	Деловой этикет. Деловой протокол В результате работы на практическом занятии студенты: Отработают навыки речевого этикета. В рамках практического занятия проводится деловая игра по изучению правил встречи, приветствия и представления деловых партнеров, норм общения по телефону, правила рассадки за столом с целью приобретения навыков применения основных положений делового протокола.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Работа с лекционным материалом.
3	Работа с литературой.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Этика деловых отношений : учеб. пособие Егоров В. П. М. : Юридический институт МИИТа, 142 с. , 2016	НТБ РУТ (МИИТ) (дата обращения: 22.03.2022). Текст: электронный.
2	Деловая этика : учебное пособие О. А. Билан. Санкт-Петербург : ПГУПС, 167 с. ISBN 978-5-7641-0904-6 , 2016	URL: https://e.lanbook.com/book/91102 (дата обращения: 22.03.2022). Текст: электронный.

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru>

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://www.miit.ru/>).

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru/>)

Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com/>).

Электронно-библиотечная система ibooks.ru (<http://ibooks.ru/>)

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение не требуется.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 8 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

Старший преподаватель кафедры
«Экономика транспортной
инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

М.Е. Курачева

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян