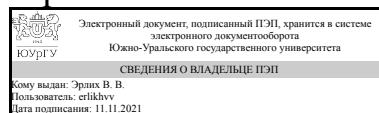


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



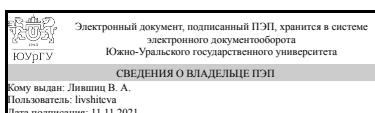
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.05 Этика профессиональной деятельности  
для направления 43.03.01 Сервис  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Сервис и технология художественной обработки материалов

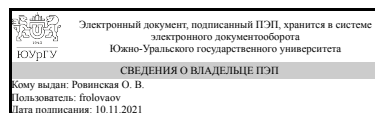
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,  
к.техн.н., доц.



В. А. Лившиц

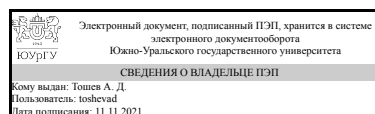
Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: получение студентом образования, позволяющего приобрести необходимые профессиональные качества и успешно работать в сфере общественного питания; уметь применять правила делового этикета в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины: -формирование у будущего специалиста интерес к познанию другого человека, самопознанию, к профессиональному самосовершенствованию; - раскрытие закономерности социально-психологических процессов, происходящих в процессе профессиональной деятельности, внутригрупповых, межличностных отношениях среди людей; - формирование навыков профессиональной этики и умения ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих в производственной деятельности и в процессе обслуживания, что обеспечит будущим специалистам возможность рационально распределять свои силы и способности, получать оптимальные результаты деятельности.

## Краткое содержание дисциплины

Учебная дисциплина «Этика профессиональной деятельности» ориентирована на формирование таких профессионально необходимых качеств студента, как: - готовность применять знания гуманитарных, экономических и социальных наук в межличностных отношениях профессиональной деятельности; - нацеленность на выполнение профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики; - стремление к повышению личной культуры поведения и взаимоотношений. Студент должен знать правила служебного этикета работников сферы обслуживания: приветствие, представления, поведение в процессе общения с руководством, с коллегами, с потребителями, в команде профессионалов. Уметь применять правила делового этикета в профессиональной деятельности.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной

	<p>деятельности Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>
<p>ПК-3 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений</p>	<p>Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	<p>1.О.13 Психология, ФД.01 Перспективы развития ресторанного бизнеса, 1.О.24 Проектирование процесса оказания услуг, 1.Ф.08 Диагностика объектов и систем сервиса,</p>

1.О.10 Менеджмент,  
Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	89,75	89,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Создание аналитического документа "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	29,75	29.75	
Изучение страновых особенностей в деловом общении. Разработка презентации "Вербальные коммуникации в странах мира"	30	30	
Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	30	30	
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы этики профессиональной деятельности	1	1	0	0
2	Этика поведения, грамотная речь	1	1	0	0
3	Вербальная и невербальная коммуникация	2	1	1	0
4	Международный этикет	2	1	1	0
5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций	1	1	0	0

6	Интегрированные коммуникации	2	1	1	0
7	Дресс-код	1	1	0	0
8	Корпоративная этика	2	1	1	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основы этики профессиональной деятельности. Этика и этикет.	1
2	2	Этика поведения, грамотная речь	1
3	3	Средства коммуникации. Речевое общение как способ коммуникации. Функции речи. Формы речевой коммуникации. Сравнение вербальной и невербальной коммуникаций. Особенности невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты.	1
4	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	1
5	5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций. Понятие межличностной коммуникации. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии. Чувства эмоции как коммуникативные действия.	1
6	6	Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг	1
7	7	Дресс-код. Виды приёмов, правила посещения. Униформа.	1
8	8	Корпоративные коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций в организации.	1

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
2	3	Вербальная коммуникация. Вербальное общение: официальный речевой этикет. Невербальная коммуникация. Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	1
3	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	1
4	6	Интегрированные коммуникации.. Создание аналитического документа "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	1
6	8	Корпоративная этика и коммуникации. Подготовка Эссе.	1

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Создание аналитического документа	Федеральный закон "О рекламе" от	3	29,75

"Реклама, публичное relations, брендинг предприятия общественного питания"	13.03.2006 N 38-ФЗ		
Изучение страновых особенностей в деловом общении. Разработка презентации "Вербальные коммуникации в странах мира"	Корпоративная культура делового общения : Главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст] авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Минск: АСТ: Харвест, 2005 Лайкер, Д. К. Корпоративная культура Toyota : уроки для других компаний [Текст] Д. Лайкер, М. Хосеус ; сокр. пер. с англ.: М. Самсонова. - М.: Альпина Паблишерз, 2011. - 353 с. ил., табл. 22 см	3	30
Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 1 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 229, [2] с. ил. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 2 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 257, [1] с. ил.	3	30

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	3	Текущий контроль	Тестирование	1	10	Тест содержит 10 вопросов. Правильный ответ в каждом из вопросов даёт один балл.	зачет
2	3	Текущий контроль	Аналитическая работа "Интегрированные коммуникации"	1	20	Максимальный балл - 20	зачет
3	3	Текущий контроль	Практические задания "Невербальная коммуникация"	1	15	Баллы начисляются за выполнение трёх практических заданий.	зачет
4	3	Текущий контроль	Эссе "Корпоративные коммуникации"	1	15	Эссе — прозаическое сочинение небольшого объёма до 5 страниц, свободной композиции, подразумевающее впечатления и	зачет

						соображения студента на тему "Корпоративные коммуникации".	
5	3	Промежуточная аттестация	Тестирование	1	40	Тестирование включает 20 вопросов по всему курсу. За каждый правильный ответ добавляется 2 балла.	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-3	Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов		+	+	+	+
УК-3	Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности		+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности		+	+	+	+
ПК-3	Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов	+		+		+
ПК-3	Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности	+		+		+
ПК-3	Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе	+		+		+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.
3. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] учеб. пособие О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2005. - 367 с.
4. Колесникова, Н. Л. Деловое общение [Текст] учеб. пособие Н. Л. Колесникова. - 4-е изд., испр. - М.: Флинта : Наука, 2005. - 151 с.
5. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение : Нормы. Риторика. Этикет [Текст] учеб. пособие для вузов М. В. Колтунова. - М.: Экономическая литература, 2002. - 287,[1] с. ил.
6. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 1 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 229, [2] с. ил.
7. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 2 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 257, [1] с. ил.
8. Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] учеб. пособие по направлению "Пед. образование" (бакалавриат) и др. В. Н. Руднев. - 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2018. - 352 с.

#### б) дополнительная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Текст] учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям "Журналистика", "Реклама", "Социология" и др. И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 335 с.
2. Колтунова, М. В. Деловое общение: Нормы, риторика, этикет Учеб. пособие для вузов М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2005. - 308, [4] с.
3. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение [Текст] Т. 1 в 2 т. Е. Н. Зарецкая; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2004. - 695 с.
4. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение [Текст] Т. 1 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 695 с. ил.

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:



1. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Российская государственная библиотека	Деловое общение. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ, 2012. - 429, [2] с. : ил.; 21 см <a href="https://dvs.rsl.ru/">https://dvs.rsl.ru/</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	103 (5)	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор
Практические занятия и семинары	103 (5)	Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор