

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр заочного и дистанционного обучения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Психология делового общения в сфере гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Зиновьева А.А. (кафедра сервиса и туризма, Институт управления, экономики и финансов), AAZinoveva@kfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

этику гостиничного дела и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.

Должен уметь:

соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в гостиничной деятельности

Должен владеть:

основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом в гостиничном деле

Должен демонстрировать способность и готовность:

проведению деловых встреч и совещаний, техники владения деловой перепиской и ведения телефонных переговоров

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.03 "Гостиничное дело (Гостиничная деятельность)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе в 4 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 24 часа(ов), в том числе лекции - 10 часа(ов), практические занятия - 14 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 147 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 4 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	4	1	2	0	21

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали	4	1	2	0	21
3.	Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений	4	2	2	0	21
4.	Тема 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства	4	2	2	0	21
5.	Тема 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса	4	2	2	0	21
6.	Тема 6. Этикетные технологии в гостиничном бизнесе	4	1	2	0	21
7.	Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничного бизнеса	4	1	2	0	21
	Итого		10	14	0	147

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Содержание ключевых понятий: этика, этикет, мораль и нравственность. Основные категории этического сознания - добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики - теоретической и нормативной этики.

Тема 2. Предмет профессиональной этики и ее место в системе морали

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Возникновение и исторические этапы развития профессиональной этики. Развитие профессиональной этики в условиях постиндустриального общества. Современные профессиональные этические кодексы.

Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений

Сущность общения. Виды общения. Специфика делового общения. Формы общения. Функции и структура общения. Сущность перцептивной стороны общения. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия. Основные правила формирования благоприятного первого впечатления. Механизмы межличностного восприятия (идентификация и эмпатия, рефлексия, межличностная аттракция, каузальная атрибуция). Эффекты межличностного восприятия (эффект ореола, первичности и новизны). Явление стереотипизации. Этические нормы использования вербальных и невербальных средств коммуникации. Понятие коммуникативных барьеров общения. Виды барьеров общения и пути их преодоления. Сущность интерактивной стороны общения. Способы анализа ситуации общения. Основные понятия правила коммуникации транзактного анализа. Способы изменения поведения и деятельности других людей.

Тема 4. Этика сферы бизнеса и предпринимательства

Понятие этики бизнеса (деловой этики). Структура этики бизнеса. Проблемы этики бизнеса на макро- и микроуровне. Общие этические нормы и правила поведения как базис предпринимательской этики. Правила представления и знакомства в бизнесе. Правила проведения деловых контактов. Правила поведения на переговорах. Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде бизнесмена. Требования к речи. Культура служебных документов и другие элементы предпринимательского этикета, как составной части предпринимательской этики.

Тема 5. Управленческая этика и моральные требования в профессиональной деятельности руководителя гостиничного бизнеса

Понятие управленческой деятельности. Стили руководства. Общие этические правила в деятельности менеджера. Этика делового общения менеджера: приветствие, представление, обращение, телефонный этикет в работе менеджера. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный». Этика межличностных отношений на работе. Этика конфликтов в деловом общении. Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 6. Этикетные технологии в гостиничном бизнесе

Этические принципы и нормы работников гостиничных предприятий. Типы потребителей (постояльцев) и взаимодействие с ними. Технологии обслуживания гостей на всех этапах оказания гостиничных услуг. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов. Телефонный этикет в отеле.

Тема 7. Нормы этикета в профессиональной деятельности работников гостиничного бизнеса

Этикет как социальное явление. Понятие этикета. История мирового этикета. Виды этикета. Требования современного этикета в гостиничном бизнесе. Этикет работника отеля. Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Визитные карточки. Требования этикета к рабочему месту и служебным помещениям гостиницы. Деловые приемы.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

<http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/profetika.html> - Деловой этикет

<http://thelib.ru/books/> - Электронная библиотека

<http://www.knigafund.ru/tags/> - Книги на тему: "Профессиональная этика"

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Студентам при работе с лекционным материалом необходимо учитывать: - в лекциях сочетаются теоретические материалы и практические примеры (кейсы), представляющие практику кадрового менеджмента на гостиничном предприятии; - кадровый менеджмент, как отдельное направление менеджмента является для России относительно новой наукой, в лекциях достаточно широко освещен зарубежный опыт, который необходимо постоянно сопоставлять с возможностями его применения в российских условиях; - российский опыт в лекциях рассматривается в динамике перехода от советской практики к современным реалиям, необходимо учитывать специфику рыночной экономики и кризисные тенденции на отечественном гостиничном рынке. Рассматривая российский опыт, необходимо постоянно проводить сопоставления разных ситуаций, анализировать их и выделять особенности современных этикетных технологий в гостиничной деятельности.
практические занятия	Практические занятия организованы таким образом, чтобы закрепление лекционного материала проводилось в активных формах, предполагающих значительную работу слушателей с конкретными документами, статистическими материалами и другими информационными источниками (нормативно-правовыми документами, аналитическими и мониторинговыми материалами экспертных организаций, материалами периодических изданий, статистическими данным в области гостиничного дела, включая официальные интернет-сайты государственных органов различного уровня и различных гостиничных предприятий и т.д.). Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию: 1. Проработать конспект лекций; 2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу; 3. Ответить на вопросы плана практического занятия; 4. Выполнить домашнее задание; 5. Проработать тестовые задания и задачи; 6. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов организуется преподавателем в соответствии с темами программы учебного плана изучения дисциплины и имеет цель: - систематизировать и расширить их теоретические знания; - научить работать с учебной и научной литературой, проводить анализ и делать самостоятельные выводы; - стимулировать профессиональный рост студентов, воспитывать творческую активность и инициативу. Самостоятельная работа предполагает обязательное выполнение всех видов работ предусмотренных данной программой.
экзамен	Экзамен проводится в группе полного состава за счёт часов, отводимых на изучение учебной дисциплины. Количество вопросов для аттестуемого - 2, даются преподавателем в виде экзаменационного билета. Максимальное время подготовки ответов на выданные вопросы - 45 мин. Письменно выполненные ответы на предложенные преподавателем в ходе экзамена вопросы представляются студентам с их обоснованием и оцениваются преподавателем исходя из максимально возможных 50 баллов.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки "Гостиничная деятельность".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения в сфере
гостеприимства*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Основная литература:

1. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/461190>
2. Кошева И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518222>
3. Иванова И.С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/417747>

Дополнительная литература:

1. Громова Н.М. Межкультурные отличия в практике бизнеса: Учебное пособие / Н.М. Громова - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 164 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/854533>
2. Шувалова И.А. Психология отношений на работе: практическое пособие для работника/ И.А. Шувалова. - М.: РИОР : ИНФРА-М, 2018. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/908218>
3. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535092>

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения в сфере
гостеприимства*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.