

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавриат  
«Гостиничная деятельность»

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Б1.В.11 Основы делового этикета в индустрии гостеприимства**

*наименование дисциплины по учебному плану*

Дисциплина обязательной части учебного плана

статус дисциплины

Очная, заочная

форма обучения

Составитель: Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКСиТ



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся знания основных норм и правил делового этикета; основных критериев оценки поведения людей; понимание логики становления и развития этикетных норм; места этикета в становлении общей профессиональной культуры специалиста сферы гостеприимства.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет и задачи деловой этики в индустрии гостеприимства</li> <li>2. Компоненты деловой этики.</li> <li>3. Закономерности межличностных отношений.</li> <li>4. Эффективность деловых коммуникаций</li> <li>5. Соотношение понятий «деловая беседа» и «переговоры».</li> <li>6. Виды деловых совещаний.</li> <li>7. Деловой этикет и социальная ответственность организаций индустрии гостеприимства</li> <li>8. Парадигмы четырех уровней ответственности деловой организации</li> <li>9. Система регулирования делового этикета в организации.</li> </ol>
Формируемые компетенции (коды)	ПК- 2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений
	ПК-2.2. Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса
	ПК-2.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Б1.В.02 Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях</p> <p>Б1.В.04 Организация питания в гостиничных комплексах</p> <p>Б1.В.06 Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе</p> <p>Б1.В.08 Организация гостиничного дела</p>

	Б1.В.10 Технологии гостиничной деятельности Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.ДВ.02.01 Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Маркетинг гостиничных услуг Б1.В.ДВ.06.01 Реклама и PR в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.08.02 Организация ресторанного дела Б2.В.02(П) Сервисная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	экзамен