

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036ac8d1b1e509a9534605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
Ученым советом кафедры

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

18.11.2019 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

15 января 2020 г.  
протокол № 3  
Председатель:  Карх Д.А.  
(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |                  |
|--|------------------|
| Наименование дисциплины                                    | Сервисный этикет |
| Направление подготовки                                     | 43.03.01 Сервис  |
| Профиль  | ИВЕНТ-сервис     |
| Форма обучения   | очная            |
| Год набора   | 2020             |
| Разработана:<br>Доцент, к.э.н.<br>Чикурова Татьяна Юрьевна |                  |

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |          |
|--|----------|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b>  | <b>3</b> |
| <b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>  | <b>3</b> |
| <b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>3</b> |
| <b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>   | <b>3</b> |
| <b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>  | <b>3</b> |
| <b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ<br/>ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>  | <b>4</b> |
| <b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>  | <b>5</b> |
| <b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО<br/>ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ<br/>ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>   | <b>8</b> |
| <b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ,<br/>НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>8</b> |
| <b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ<br/>ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ<br/>СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ<br/>ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b> | <b>8</b> |
| <b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ<br/>ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>  | <b>9</b> |

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

|         |  |
|---------|--|
| ФГОС ВО | Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514) |
| ПС      |  |

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, образующих необходимый уровень владения теоретическими и методическими основами формирования этики гостеприимства, способствующей эффективному взаимодействию с гостем.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

| Промежуточный контроль | Часов            |                                |        |   |  | 3.е. |
|------------------------|------------------|--------------------------------|--------|---|--|------|
|                        | Всего за семестр | Контактная работа (по уч.зан.) |        |   | Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых |      |
|                        |                  | Всего                          | Лекции | Практические занятия, включая курсовое проектирование |  |      |
| Семестр 4              |                  |                                |        |   |  |      |
| Зачет с оценкой        | 180              | 32                             | 16     | 16  | 148  | 5    |

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

| Шифр и наименование компетенции  | Индикаторы достижения компетенций   |
|--|---|
| ПК-1 Способен осуществлять управление материальными, трудовыми, финансовыми и другими ресурсами, принимать решения в сфере event- деятельности | ИД-1.ПК-1<br>Знать: формы и методы организации и управления бизнес-процессами в профессиональной деятельности;<br>Уметь: оценить эффективность бизнес-процессов в профессиональной сфере;<br>Иметь навыки: взаимодействия с партнерами и заинтересованными сторонами при организации event-мероприятий. |

### 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| Тема      | Часов             |             |                                |              |                      |                |                                 |
|-----------|-------------------|-------------|--------------------------------|--------------|----------------------|----------------|---------------------------------|
|           | Наименование темы | Всего часов | Контактная работа (по уч.зан.) |              |                      | Самост. работа | Контроль самостоятельной работы |
|           |                   |             | Лекции                         | Лабораторные | Практические занятия |                |                                 |
| Семестр 4 |                   | 34          |                                |              |                      |                |                                 |

|           |  |    |   |  |   |    |  |
|-----------|--|----|---|--|---|----|--|
| Тема 1.   | История этики сервисной деятельности                     | 34 | 2 |  | 2 | 30 |  |
| Семестр 4 |  | 34 |   |  |   |    |  |
| Тема 2.   | Взаимосвязь этики и event-сервиса                        | 34 | 2 |  | 2 | 30 |  |
| Семестр 4 |  | 38 |   |  |   |    |  |
| Тема 3.   | Специфика деятельности современных сервисных организаций | 38 | 4 |  | 4 | 30 |  |
| Семестр 4 |  | 38 |   |  |   |    |  |
| Тема 4.   | Этика обслуживания клиентов сервисной организации        | 38 | 4 |  | 4 | 30 |  |
| Семестр 4 |  | 36 |   |  |   |    |  |
| Тема 5.   | Этика поведения работника сервисной организации          | 36 | 4 |  | 4 | 28 |  |

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

| Раздел/Тема                           | Вид оценочного средства | Описание оценочного средства | Критерии оценивания                   |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| Текущий контроль (Приложение 4)       |                         |                              |                                       |
| История этики сервисной деятельности  | Тест (Приложение 4)     | 20 закрытых вопроса          | Зачет                                 |
| Промежуточный контроль (Приложение 5) |                         |                              |                                       |
| 4 семестр (ЗаО)                       | Тесты (Приложение 5)    | 20 закрытых вопроса          | Зачет с оценкой по 5-и балльной шкале |

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

| Показатель оценки | По 5-балльной системе | Характеристика показателя  |
|-------------------|-----------------------|--|
| 100% - 85%        | отлично               | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне   |
| 84% - 70%         | хорошо                | обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.<br><br>Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.) |
| 69% - 50%         | удовлетворительно     | обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне.<br>Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.  |
| 49 % и менее      | неудовлетворительно   | обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.<br>Не сформированы умения и навыки для решения  |
| 100% - 50%        | зачтено               | характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»   |
| 49 % и менее      | не зачтено            | характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»  |

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

|   |
|---|
| <p>Тема 1. История этики сервисной деятельности</p> <p>Рассматриваются исторически предпосылки развития этикета в зависимости от специфики исторической эпохи и общественного сознания. Анализируются современные этикетные формы как результат кросскультурного взаимодействия. Выявляется взаимосвязь данных особенностей на процесс оказания услуги гостеприимства</p>   |
| <p>Тема 2. Взаимосвязь этики и event-сервиса</p> <p>Раскрывается роль персонала в процессе обслуживания клиентов. Особенности общения работника контактной зоны в процессе обслуживания событий с точки зрения этики и этикета.</p>   |
| <p>Тема 3. Специфика деятельности современных сервисных организаций</p> <p>Показывается современное значение понятия "клиентоориентированность", где роль работника контактной зоны заключается в формировании превосходного опыта клиента.</p>   |
| <p>Тема 4. Этика обслуживания клиентов сервисной организации</p> <p>Особенности влияния профессионально-личностных особенностей поведения работников на восприятие гостей предприятия гостеприимства. Высококонтактное взаимодействие с гостем. Профессиональные компетенции и личностные качества, необходимые работнику предприятия, способствующие поддержанию и развитию поведения, соответствующего требованиям организации.</p> |
| <p>Тема 5. Этика поведения работника сервисной организации</p> <p>Понятие «конфликт», классификация конфликтов. Специфика поведения в конфликтных ситуациях: причины, предотвращения и возможные варианты выхода.</p>   |

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

|  |
|--|
| <p>Тема 1. История этики сервисной деятельности</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этикет в древнем мире</li> <li>2. Этикет эпохи античности</li> <li>3. Этикет эпохи средневековья</li> <li>4. Этикет нового времени</li> <li>5. Этикет в России</li> <li>6. Значение этикета в современном обществе</li> </ol> <p>Устный опрос по теме</p>   |
| <p>Тема 2. Взаимосвязь этики и event-сервиса</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности влияния потребностей клиентов на качество и время обслуживания</li> <li>2. Роль этикета при оказании услуги в процессе событийных мероприятий</li> <li>3. Отличительные особенности повседневного этикета</li> <li>4. Специфика обслуживания иностранных посетителей</li> <li>5. Основы вербального и невербального поведения работника контактной зоны</li> </ol>   |
| <p>Тема 3. Специфика деятельности современных сервисных организаций</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «клиентоориентированность»: значение, сущность, смысл</li> <li>2. Предпосылки философии клиентоориентированности</li> <li>3. Клиентоориентированность как способ создания превосходного клиентского опыта</li> <li>4. Клиентоориентированность как стратегическая необходимость в деятельности современных предприятий эвент-сервиса</li> <li>5. Причины потери клиентов предприятиями эвент-сервиса</li> </ol> <p>Устный опрос по теме</p> |
| <p>Тема 4. Этика обслуживания клиентов сервисной организации</p> <p>Основные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «высококонтактное взаимодействие» с клиентом</li> <li>2. Значение этикета при оказании услуг при событийных мероприятиях</li> <li>3. Особенности влияния клиентов на продолжительность и качество обслуживания</li> <li>4. Правила поведения работников</li> <li>5. Необходимые компетенции работника, отвечающие требованиям предприятия ивент-сервиса</li> </ol>   |

Тема 5. Этика поведения работника сервисной организации

1. Сущность понятия «конфликт»
  2. Типы конфликтов
  3. Причины возникновения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности
  4. Меры, предотвращающие конфликты с клиентом
  5. Специфика выхода из конфликтных ситуаций
- Устный опрос по теме

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. История этики сервисной деятельности

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала

2. Подготовка к тесту.

Тема 2. Взаимосвязь этики и event-сервиса

1. изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала

2. подготовка к тесту

Тема 3. Специфика деятельности современных сервисных организаций

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала

2. Подготовка эссе по теме: "Современный этикет"

Тема 4. Этика обслуживания клиентов сервисной организации

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала

2. Подготовка к тесту

Тема 5. Этика поведения работника сервисной организации

1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала

2. Подготовка к зачету

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Кузнецов И. Н.. Современный этикет [Электронный ресурс]:научно-популярная литература. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=430551>

1. Кузнецов И. Н.. Деловой этикет:учебное пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 348 с.

2. Гленвилль Ф., Янг Х., Тальте А.. Энциклопедия изысканного стиля. 400 лет этикета за столом:энциклопедия. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2009. - 141 с.

3. Шиян Л. К.. Профессиональная этика и этикет:учебное пособие для студентов университетов управления, социально-культурного сервиса и туризма, аспирантов, преподавателей и слушателей ФПК. - Москва: [Альфа], 2008. - 415 с.

### **Дополнительная литература:**

2. Тимохина Т. Л.. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы:учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям 100103 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201 "Туризм", 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство). - Москва: Форум:

4. Федцов В. Г.. Культура ресторанного сервиса:учебное пособие для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса. - Москва: Дашков и К°, 2019. - 247 с.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Перечень лицензионное программное обеспечение:**

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

-Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020



## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации