

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

 Проректор по УР
А.В.Бурмистров
«24» октября 2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

по дисциплине Б1.Б.12 «Профессиональная этика и этикет»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Мода и технологий

Курс, семестр О.ф.о. – 1к, 1сем;

О-з.ф.о. – 1к, 1сем;

З.ф.о. – 2к, 1,2сем.

	Часы			Зачетные единицы		
	Очная ф.о.	Очно- заочная ф.о.	Заочная ф.о.	Очная ф.о.	Очно- заочная ф.о.	Заочная ф.о.
Лекции, час.	18	18	5	0,5	0,5	0,1
Практические занятия	18	18	7	0,5	0,5	0,2
Лабораторные занятия, час.	-	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа (СРС), час.	45	72	92	1,25	2	2,6
Форма аттестации для О.ф.о.- экзамен, О-з.ф.о. – зачет, З.ф.о - зачет	27	-	4	0,75	-	0,1
Всего	108	108	108	3	3	3

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169) по направлению 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2015 и 2016 гг.

Разработчик программы:

Ст. преп. каф. МТ
(должность)


(подпись)

Е.Ю. Семенова
(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры моды и технологий, протокол от 11.10.2017 № 4

Зав. кафедрой МТ
(должность)


(подпись)

Л.Н. Абуталипова
(Ф.И.О)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии факультета технологии легкой промышленности и моды, реализующего подготовку образовательной программы, от 25.10.2017 № 8.

Председатель комиссии, доцент


(подпись)

М.Р. Зиганшина
(Ф.И.О)

Начальник УМЦ


(подпись)

Л.А. Китаева
(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины **«Профессиональная этика и этикет»** являются:

- а) дать представление о специфике этических проблем в сервисе,
- б) сформировать культуру профессионального труда.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина **«Профессиональная этика и этикет»** относится к базовой части ОП и формирует у студентов по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» набор специальных знаний и компетенций.

Дисциплина **«Профессиональная этика и этикет»** является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- Основы предпринимательской деятельности в сервисе;
- Управление персоналом;
- Менеджмент в сервисе.

Знания, полученные при изучении дисциплины **«Профессиональная этика и этикет»**, могут быть использованы в производственно-технологической и сервисной деятельности, а так же при прохождении учебной и производственной практик и при выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

3. Компетенция обучающегося, формируемая в результате освоения дисциплины:

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные виды официальных приемов, поведения на них;
- международный протокол;
- особенности национального этикета и обычаев в наиболее популярных для посещения туристами стран
- этические нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку.

уметь:

- формировать культуру деловых отношений с партнерами из различных стран в соответствии с мировыми нормами и особенностями этикета и обычаев партнеров;
- использовать знания нормативной этики в своей профессии;

- использовать этические нормы в конфликтной ситуации в рамках своей профессии

владеть:

- этической культурой поведения;
- навыками проведения деловых встреч и переговоров с учетом особенностей этикета в различных странах;
- техникой деловой переписки

4. Структура и содержание дисциплины «Профессиональная этика и этикет».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

№ п/ п	Раздел дисципли- ны	Семестр			Виды учебной работы (в часах)									Информаци- онные и другие обра- зовательные технологии, используе- мые при осуществле- нии образо- вательного процесса	Оценоч- ные сред- ства для проведе- ния про- межуточ- ной атте- стации по разделам	
					Лекция			Практиче- ское заня- тие			Лабораторные работы	СРС				
		о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.	о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.	о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.			о.ф.о.			о-з.ф.о.
1	Особенно- сти про- фессио- нальной этики	1	1	3	8	8	2	6	8	3	-	15	36	46	При чтении лекций используется проектор	Собесе- дование, экзамен
2	Особенно- сти этики и этикета в профес- сиональ- ной дея- тельности	1	1	4	10	10	3	12	10	4	-	30	36	46	При чтении лекций используется проектор	Собесе- дование, экзамен
Итого		-	-	-	18	18	5	18	18	7	-	45	72	92	о.ф.о. – экзамен; о-з.ф.о. – зачет; з.ф.о. – зачет.	
Форма аттестации																

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций и используемых инновационных образовательных технологий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
		о.ф.о.	о-з.ф.о.	з.ф.о.			
1	Особенности профессиональной этики	2	2	1	Сущность профессиональной этики. Виды профессиона-	Содержание профессиональной этики. Структура профессиональной этики.	ОПК-2 ПК-11

					нальной этики		
		2	2	1	Принципы и нормы профессиональной этики. Функции	Частные принципы. Обще нравственные нормы.	ОПК-2 ПК-11
		2	2	-	Этические кодексы	Причины возникновения. Задача. Структура.	ОПК-2 ПК-11
2	Особенности этики и этикета в профессиональной деятельности	2	2	-	Понятие и виды этики.	Основные задачи. Виды этики. Понятия «профессиональная этика» и «профессиональный этикет»	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Профессиональная этика специалиста сферы сервиса	Профессионализм как нравственная черта специалиста сферы сервиса. Сущность профессиональной этики работников сферы сервиса. Профессиональное поведение работников контактной зоны.	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Этикет как социальное явление	История мирового этикета. Функции и задачи этикета. Правовой и нравственный аспекты современного этикета. Виды этикета. Сущность современного этикета: принципы и правила	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Этикет как явление культуры	Понятие и сущность этикета. История мирового этикета. Особенности современного этикета. Общие принципы и нормы этикетной культуры. Правила этикета в конкретных ситуациях	ОПК-2 ПК-11
		2	2	-	Этикетные модели поведения в профессиональной деятельности	Этикет, его сущность и значение. Этикетные модели общения в сервисной деятельности. Этикетные модели взаимодействий с деловыми партнерами	ОПК-2 ПК-11
	Итого:	18	18	5			

6. Содержание семинарских, практических занятий.

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы			Наименование практической работы	Формируемые компетенции
		о.ф.о.	о-з.ф.о	з.ф.о.		
1	Особенности профессиональной этики	6	6	1	Этический кодекс специалиста по сервису	ОПК-2 ПК-11
2	Особенности этики и этикета в профессиональной деятельности	2	2	1	Этикет встреч и переговоров.	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Вербальный и невербальный контакт	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Деловой этикет	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Правила делового общения	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Деловая корреспонденция	ОПК-2 ПК-11
		2	2	1	Деловой этикет и аспекты его проявления	ОПК-2 ПК-11
	Итого:	18	18	7		

7. Содержание лабораторных занятий. Проведение лабораторных занятий учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» по дисциплине *«Профессиональная этика и этикет»* не предусмотрено.

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы			Форма СРС	Формируемые компетенции
		о.ф.о.	о-з.ф.о	з.ф.о		
1	Изучение кодекса профессиональной этики специалиста сервиса	15	24	30	Изучение рекомендуемой литературы, проработка теоретического материала, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-2 ПК-11
2	Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. N 37) (с изменениями и дополнениями)	15	24	31	Изучение рекомендуемой литературы, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-2 ПК-11
3	Этикет, ментальность и общение. Сохранение национального колорита Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам. Прическа как ат-	15	24	31	Изучение рекомендуемой литературы, подготовка к практической работе и собеседованию	ОПК-2 ПК-11

	рибут этикета					
	Итого:	45	72	92		

* Примечание: в графе «форма СРС» указываются конкретные формы СРС (подготовка к лабораторным работам и оформление отчетов, выполнение типового расчета, написание реферата, выполнение расчетно-графического или домашнего задания и т.п.), выполняемые студентом по каждому разделу дисциплины.

Учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» по дисциплине **«Профессиональная этика и этикет»** выполнение курсовой работы не предусмотрено.

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины **«Профессиональная этика и этикет»** используется рейтинговая система. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении указанной дисциплины предусматривается выполнение 7-ми практических работ. За эти 7 работ студент очной формы обучения может получить максимальное количество баллов – 42 (максимально 6 баллов за лабораторную работу, минимально 4 балла), за ответы на собеседовании- 18 баллов (максимально 9 баллов за одно собеседование, минимально 6 баллов). В результате максимальный текущий рейтинг составит 60 баллов. За экзамен студент может получить максимально 40 количество баллов.

За 7 практических работ студент очно-заочной формы обучения может получить максимальное количество баллов – 56 (максимально 8 баллов за лабораторную работу, минимально 5 баллов), за ответы на собеседовании- 44 балла (максимально 22 балла за одно собеседование, минимально 13 баллов). В результате максимальный текущий рейтинг составит 100 баллов.

За 7 практических работ студент заочной формы обучения может получить максимальное количество баллов – 42 (максимально 6 баллов за лабораторную работу, минимально 3 балла), за выполнение контрольных работ – 20 баллов (максимально 10 баллов за одну контрольную работу, минимально 5 баллов), за ответы на собеседовании- 38 балла (максимально 19 баллов за одно собеседование, минимально 15 баллов). В результате максимальный текущий рейтинг составит 100 баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов			Max, баллов		
		О.ф.о.	О-з.ф.о.	З.ф.о	О.ф.о.	О-з.ф.о.	З.ф.о.
Практическая работа	7	28	35	21	42	56	42
Контрольные работы	2	-	-	10	-	-	20
Собеседование	2	12	26	30	18	44	38
Экзамен	1	20	-	-	40	-	-
Итого:		60	61	61	100	100	100

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины **«Профессиональная этика и этикет»**

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Профессиональная этика и этикет» в качестве основных источников информации, рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Кузнецов И. Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. – 8-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. – 496 с. ISBN 978-5-594-02380-4	ЭБС «КнигаФонд» http://www.knigafund.ru/books/211892 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
2. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотинова А.Л., Родисова О.Г., Витинев А.А. - Самара: Самарский юридический институт ФСИН России, 2016. - 120 с.: ISBN 978-5-91612-137-7	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=944074 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гейхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с.: 60х90 1/16 – (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-010593-2	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492125 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации, рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Матолыгина Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.В. Матолыгина. — Рязань. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0.	3 экз. в УНИЦ КНИТУ
2. Козловская Т. Н. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Епанчинцева Г. А., Зубова Л. В., Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 218 с. ISBN 978-5-7410-1196-6	ЭБС «КнигаФонд» http://www.knigafund.ru/books/186351 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
3. Ступникова Л. Г. Основы делового этикета: краткое справочное пособие / Тарнауская Л. П. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 76 с. ISBN 978-5-4475-3882-8	ЭБС «КнигаФонд» http://www.knigafund.ru/books/184951 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Профессиональная этика и этикет» в качестве электронных источников информации, рекомендуется использовать следующие источники:

Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
 Электронная библиотека УНИЦ КНИТУ – режим доступа: <http://li.kstu.ru/li/>
 Научная Электронная Библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
 ЭБС «Юрайт» – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru>
 ЭБС «РУКОНТ» – Режим доступа: <http://rucont.ru>
 ЭБС «IPRbooks» – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>
 ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/books/>
 ЭБС «КнигаФонд» – Режим доступа: www.knigafund.ru
 ЭБС «БиблиоГех» – Режим доступа: <https://kstu.bibliotech.ru>
 ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com>

Согласовано:
 Зав. сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для определения результатов освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве средств визуализации информации используется проектор, интерактивная доска. Видео презентации по темам дисциплины. Видеофильм по темам.

13. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 11ч для очной формы обучения, 8ч для очно-заочной формы обучения и 8ч для заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» при изучении дисциплины *«Профессиональная этика и этикет»*.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки.

Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине Б1.Б.12 «Профессиональная этика и этикет» пересмотрена на заседании кафедры «Мода и технологии»

№ п/п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработ- чика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018г.	нет	нет			