АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика и этикет в сервисе»

по основной профессиональной образовательной программе
прикладного бакалавриата 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль: Менеджмент в жилищно-коммунальной сфере
(заочная форма обучения)

1. Цель освоения дисциплины: направлена на освоение этических требований к профессиональному поведению, овладению деловой этикой и этикетом, что в дальнейшем позволит успешнее осуществлять профессиональную деятельность.

2. Результаты обучения по дисциплине (приобретаемые компетенции):
ОК-4 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
ОПК-4- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);
ПК-17 - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

3. Трудоемкость дисциплины -2 ЗЕ (72 часа)
4. Содержание дисциплины:
Дисциплина включает следующие разделы:
Тема 1. Виды этики. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции.
Тема 2. Нормы в профессиональной этике и профессиональная мораль. Единство норм и принципов общей и профессиональной этики.
Тема 3. Принципы профессиональной этики и этикета в ЖКХ.
Тема 4. Корпоративная этика. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
Тема 5. Управленческая этика.
Тема 6. Стили общения и стили поведения.
Тема 7. Культура письменной речи и административный речевой этикет.
Тема 8. Спор и конфликт в профессиональной деятельности.
Тема 9. Коммуникация как основной механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
Тема 10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
Тема 11. Этикет как социальное явление.
Тема 12. Общие правила современного этикета.
Тема 13. Дипломатический протокол и международный этикет.

5. Форма промежуточной аттестации – зачет

Разработал:
доцент кафедры ЭиПМ — О.Б. Дронова

Проверил:
директор ИЭиУ — И.Н. Сычева

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова» (АлтГТУ) Институт экономики и управления