

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.02 Деловой этикет в туристской деятельности

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Организация туризма; инновационно-информационные технологии в туризме

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Институт: истории и культуры

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс		I	
Семестр/триместр		2	

Лекции		4	
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия		8	
Консультации		-	
Форма(ы) промежуточной аттестации		Экзамен-0,3	
Контроль		9	
Иные формы работы		-	
Самостоятельная работа		122,7	

Всего часов: 144

Трудоемкость: 4 зачетные единицы

Разработчик рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент Е. Т. Атаманова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: ознакомление обучающихся с правилами и требованиями не только повседневного этикета, но и со сложившимися требованиями хорошего тона в деловом мире, технологиями деловых отношений и особенностями проведения деловых мероприятий.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить историю этикета;
- знать задачи и функции, выполняемые этикетом в современном мире;
- знать виды и разновидности современного этикета;
- получить навыки в организации деловых мероприятий, ознакомиться с правилами поведения партнеров во время подготовки и проведения деловых встреч и переговоров;
- овладеть технологиями ведения деловой переписки.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	Знать: <ul style="list-style-type: none">- способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: <ul style="list-style-type: none">- базовые понятия теории этикета;- функции этикета в современном обществе;- основы делового этикета;- специфику организации и проведения деловых приемов;- основные категории, понятия делового этикета, его функции и виды
	Уметь: <ul style="list-style-type: none">- формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение;- качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	Умеет: <ul style="list-style-type: none">- обосновать разумность и необходимость этикета в профессиональной деятельности;- вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем;- применять правила делового этикета в различных ситуациях;- применять требования этикета и протокола для достижения эффективного результата общения
	Владеть: <ul style="list-style-type: none">- навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных за-	Владеет: <ul style="list-style-type: none">- навыками ведения деловой переписки с учетом особенностей стили-

	<p>дач;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности 	<p>стики официальных и неофициальных писем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения правил делового этикета в различных ситуациях; - навыками применения требований этикета и протокола для достижения эффективного результата общения
ПКС-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные правовые акты РФ, регламентирующие туристскую деятельность; - принципы организации процесса обслуживания потребителей, особенности применения нормативно-правовых актов при оказании услуг 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стили ведения деловых переговоров
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учитывать запросы потребителей и применять клиенториентированные технологии при организации процесса обслуживания потребителей 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать деловой контакт с представителями различных деловых кругов; - разбираться в национальных особенностях делового общения; - применять правила делового этикета в различных ситуациях
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиенториентированных технологий 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками делового контакта с представителями различных деловых кругов

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения не реализуется

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Этикет: история и современность					
1.	Тема 1. Понятие и сущность этикета	11	1		-	1
2.	Тема 2. Правила общения	11	1		-	10
3.	Тема 3. Поведение в общественных местах	11		1	-	10
4.	Тема 4. Дорожный этикет	11		1	-	10
	Раздел 2. Деловой этикет в современном мире					

5.	Тема 5. Правила ведения переговоров. Основы проксемики	12		2	-	10
6.	Тема 6. Деловая переписка. Визитная карточка	12		2	-	10
7.	Тема 7. Культура одежды делового человека	12	2		-	10
8.	Тема 8. Телефонный этикет	10				10
9.	Тема 9. Подарки	10			-	10
10.	Тема 10. Международный протокол	12		2	-	10
11.	Тема 11. Служебный этикет	10			-	10
12.	Тема 12. Виды приемов. Застольный этикет	1,7			-	1,7
	Контроль	9				
	Экзамен	0,3				
	ИТОГО:	144	4	8	-	122,7

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста, контрольной работы, реферата.

Типовой вариант теста

1. Из какого языка заимствовано слово «этикет»:

- а) немецкий;
- б) итальянский;
- в) французский;
- г) английский.

2. Основной задачей этикета является:

- а) нравственное воспитание;
- б) обучение нормам поведения в обществе;
- в) построение цивилизованного общества;
- г) соединение сфер взаимоотношений людей в обществе.

3. Родина этикета:

- а) Германия;
- б) Италия;
- в) Франция;
- г) Англия.

4. Функцией этикета не является:

- а) становление характера личности;
- б) профилактика конфликтов;
- в) создание атмосферы взаимного комфорта;
- г) контактоустанавливающая.

5. Зарождение этикета (как церемониала) в России:

- а) XVIII в.;

- б) XVII в.;
 - в) конец XX в.;
 - г) XIX в.
6. Общегражданский этикет включает в себя:
- а) нормы нравственности, установленные в обществе;
 - б) национальные исторические традиции поведения при дворе монарха;
 - в) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;
 - г) взаимоотношения официальных лиц.
7. Нормы этикета являются:
- а) абсолютными правилами;
 - б) национальной прерогативой;
 - в) исторически изменчивыми;
 - г) разными для различных социальных слоев.
8. В кафе и ресторанах проходящих мимо стола знакомых женщин:
- а) не приветствуют;
 - б) приветствуют стоя;
 - в) приветствуют, не вставая;
 - г) приглашают к столу.
9. Если в кафе кто-нибудь захочет подсесть к вашему столу, а Вы этого не желаете, то Вы:
- а) вежливо отказываете этому человеку;
 - б) ссылаетесь на занятость места;
 - в) делаете недовольное лицо;
 - г) любезно даете согласие.
10. При представлении знакомого мужчины обществу в ресторане:
- а) все сидя приветствуют нового знакомого;
 - б) женщины встают из-за стола, мужчины остаются сидеть;
 - в) все встают из-за стола;
 - г) мужчины встают из-за стола, женщины остаются сидеть.
11. При представлении знакомой женщины обществу в ресторане:
- а) все сидя приветствуют нового знакомого;
 - б) женщины встают из-за стола, мужчины остаются сидеть;
 - в) все встают из-за стола;
 - г) мужчины встают из-за стола, женщины остаются сидеть.
12. Правила приглашения официанта к столику:
- а) «Официант!»;
 - б) «Алло!»;
 - в) «Любезный, подойдите, пожалуйста!»;
 - г) сделать жест рукой.
13. В театр первым(ой) входит:
- а) женщина;
 - б) мужчина;
 - в) тот, кто старше по возрасту;
 - г) мужчина пропускает женщину вперед.

14. Кроме заключительных аплодисментов в театре:

- а) не принято аплодировать;
- б) принято аплодировать после антракта;
- в) принято аплодировать после каждого действия, в конце блестящей сцены или арии;
- г) принято аплодировать стоя после выхода знаменитого актера.

15. Кроме заключительных аплодисментов на концерте:

- а) не принято аплодировать;
- б) принято аплодировать после антракта;
- в) принято аплодировать в паузах между частями пьесы, симфонии;
- г) принято аплодировать после удачно сыгранного произведения.

16. На улице воспитанный мужчина должен помочь женщине, если:

- а) она в этом нуждается;
- б) она попросила о помощи;
- в) нее тяжелая сумка;
- г) во всех случаях.

17. Попкорн разрешается есть:

- а) в театре;
- б) в кино и на концерте;
- в) в кино;
- г) на вернисаже и в кино.

18. По тротуару принято ходить:

- а) по правой стороне;
- б) по левой стороне;
- в) посередине;
- г) в любом месте.

19. Женщина идет вместе с мужчиной:

- а) по правую руку от него;
- б) по левую руку от него;
- в) с любой стороны;
- г) под руку.

20. Из двух мужчин слева идет:

- а) старший по возрасту;
- б) тот, кто несет вещи;
- в) тот, кто моложе;
- г) старший по должности.

21. В сочетании «мужчина и две женщины», если одна из дам значительно старше:

- а) мужчина идет в центре;
- б) пожилая женщина идет в центре;
- в) более молодая женщина идет в центре;
- г) мужчина идет слева.

22. В сочетании «женщина и два мужчины»:

- а) женщина идет в центре;
- б) более старший по возрасту мужчина идет в центре;
- в) женщина идет справа от своего мужчины;

- г) более молодой мужчина идет в центре.
23. При встрече на улице инициатива разговора может исходить только от:
- а) мужчины;
 - б) любого человека;
 - в) более молодого по возрасту человека;
 - г) женщины.
24. Какой головной убор мужчина должен снимать при приветствии:
- а) зимнюю шапку;
 - б) шляпу;
 - в) берет;
 - г) спортивную шапочку.
25. Как должен вести себя секретарь, если в офис входит посетитель и представляется:
- а) обязан встать;
 - б) должен представиться;
 - в) должен улыбнуться и поприветствовать посетителя;
 - г) должен тут же доложить руководству о приходе посетителя.
26. Как следует представлять свою жену гостям:
- а) «Светлана – моя жена»;
 - б) «Светлана – моя супруга»;
 - в) «Моя жена»;
 - г) «Моя супруга».
27. Каким образом проводится доминирующее рукопожатие:
- а) рука подается ладонью вниз;
 - б) рука подается ладонью вверх;
 - в) ладони направлены четко в стороны;
 - г) пожатие двумя руками.
28. Какое положение занимает рука при дружеском рукопожатии:
- а) рука подается ладонью вниз;
 - б) рука подается ладонью вверх;
 - в) ладони направлены четко в стороны;
 - г) пожатие двумя руками.
29. В каких случаях в начале обращения обязательно употребление слов «господин» или «госпожа»:
- а) при обращении по имени;
 - б) при обращении по имени-отчеству;
 - в) при обращении по фамилии;
 - г) необязательно ни в каких случаях.
30. Кто должен держать зонт во время дождя, если у идущих рядом мужчины и женщины большая разница в возрасте:
- а) каждый идет под своим зонтом;
 - б) мужчина;
 - в) женщина;
 - г) женщина должна идти под зонтом.

Типовой вариант контрольной работы

1. Каковы основные правила ведения деловых переговоров? В чём заключаются особенности ведения переговоров с японцами, англичанами, французами, американцами?
2. Дайте характеристику делового стиля в одежде.
3. Какова специфика делового общения по телефону?
4. В чём особенности подарков деловым партнёрам из-за рубежа?
5. Назовите основные виды приёмов и обозначьте правила поведения на них.

Примерная тематика рефератов

1. Определение этикета. Функции этикета. История этикета. Классификация этикета.
2. Поведение в общественных местах.
3. Поведение в поезде.
4. Правила обращения.
5. Правила приветствия.
6. Искусство дарить и принимать подарки.
7. Имидж деловой женщины.
8. Имидж делового мужчины.
9. Стили одежды.
10. Оформление офиса.
11. Телефонный этикет.
12. Деловая переписка.
13. Правила, методы ведения переговоров.
14. Законы проксемики. Предпосылки продуктивного общения.
15. Правила ведения переговоров.
16. Признаки манипулятора. Противодействие манипуляторным приемам.
17. Моральный кодекс переговоров.
18. Поведение за столом.
19. Национальные особенности ведения переговоров.
20. Визитные карточки.
21. Международный протокол.
22. Личное резюме. Собеседование при приёме на работу.
23. Правила употребления блюд во время официальных и званых приёмов.
24. Правила употребления напитков во время официальных и званых приёмов.
25. Поведение в самолёте.
26. Поведение в общественном транспорте.
27. Поведение в автомобиле и международном автобусе.
28. Виды приёмов.
29. Национальные особенности столового этикета.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к экзамену.

Вопросы к экзамену

(2 семестр, очно-заочная форма обучения)

1. Определение этикета. Функции этикета. История этикета. Классификация этикета.

2. Поведение в общественных местах.
3. Поведение в поезде.
4. Правила обращения.
5. Правила приветствия.
6. Признаки манипулятора. Противодействие манипуляторным приемам.
7. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.
8. Поведение в самолёте.
9. Поведение в общественном транспорте.
10. Поведение в автомобиле и международном автобусе.
11. Основные принципы делового этикета.
12. Элементы административно-речевого этикета.
13. Понятие делового общения, его особенности и основная задача.
14. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
15. Формы делового общения: спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.
16. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы.
17. Этикет делового общения финнов.
18. Этикет делового общения англичан.
19. Этикет делового общения французов.
20. Этикет делового общения итальянцев.
21. Этикет делового общения американцев.
22. Этикет делового общения русских.
23. Этикет делового общения в азиатских странах.
24. Этикет делового общения японцев.
25. Искусство делать и принимать подарки.
26. Имидж деловой женщины.
27. Имидж делового мужчины.
28. Стили одежды.
29. Оформление офиса.
30. Телефонный этикет.
31. Деловая переписка.
32. Правила, методы ведения переговоров.
33. Законы проксемики. Предпосылки продуктивного общения.
34. Правила ведения переговоров.
35. Моральный кодекс переговоров.
36. Поведение за столом.
37. Национальные особенности ведения переговоров.
38. Визитные карточки.
39. Международный протокол.
40. Правила употребления блюд во время официальных и званых приёмов.
41. Правила употребления напитков во время официальных и званых приёмов.
42. Виды приёмов. Национальные особенности столового этикета
43. Сервировка стола во время официальных и званых приёмов.

44. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.
45. Протокол рассадки за столом во время званых завтраков, обедов и ужинов.
46. Бизнес-этикет.
47. Этикетная культура – фактор творчества в деловом общении.
48. Этические аспекты планирования делового поведения.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450264> (Дата обращения: 01.04.2022).
2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451048> (Дата обращения: 01.04.2022).

4.2. Дополнительная литература

1. Семенова, Л. М. Имиджмейкинг : учебник и практикум для вузов / Л. М. Семенова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 141 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11004-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456584> (Дата обращения 01.04.2022).
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451154> (Дата обращения: 01.04.2022).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование раз- работки в электрон- ной форме	Доступность
1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно- библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компью- тер. В дальнейшем индиви- дуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

2.	https://www.russiatourism.ru/	Официальный сайт Федерального агентства по туризму	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Ин- тернет
3	http://www.ratanews.ru	Еженедельная турист- ская газета	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Ин- тернет
4	http://www.tourbus.ru	Ежемесячный турист- ский журнал Турбиз- нес	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Ин- тернет
5	http://unstats.un.org/	Отдел статистики ООН	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Ин- тернет

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компью- тер. В дальнейшем предоставля- ется неограниченный инди- видуальный доступ из лю- бой точки, в которой имеет- ся доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информаци- онный портал в области науки, технологии, медицины и об- разования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРО- ГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБ- ХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.