

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.04 Международный протокол и этикет
в гостиничном и ресторанном бизнесе

Направление подготовки: 43.03.03 *Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничный и ресторанный бизнес*

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: экономики, управления и сервисных технологий

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

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

Лекции	36		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	54		
в т. ч. практическая подготовка	2		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачёт с оценкой		
Контроль	-		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	18		

Всего часов: 108

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Разработчик рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент Е. Т. Атаманова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

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

Задачи изучения дисциплины:

- изучить историю международного протокола и этикета;
- знать задачи и функции, выполняемые этикетом в современном мире;
- знать виды и разновидности современного этикета и международного протокола;
- получить навыки в организации деловых мероприятий, познакомиться 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-5	Знать: - культурные особенности и традиции различных социальных групп и способы их изучения; - историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп; - этапы исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	Знает: - историко-культурные особенности и традиции различных социальных групп и способы их изучения; - этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культуры, с учётом мировых религий, философских и этических учений
	Уметь: толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Умеет: - конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач
	Владеть: навыками уважительного отношения к историческому наследию и	Владеет: - навыками уважительного отношения к историческому

	социокультурным традициям различных социальных групп	наследию и социокультурным традициям различных социальных групп
ПКС-2	Знать: - спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания	Знает: - специфику услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учётом современных требований, а также теорию внутренних стандартов, регламентов обслуживания, их внедрение в процесс работы с клиентами и соответствующий контроль
	Уметь: - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; внедрять и контролировать соблюдение стандартов в процессе обслуживания	Умеет: - разрабатывать предложения с учётом индивидуальных требований клиентов, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, для предприятий сферы гостеприимства; способен контролировать соблюдение стандартов в процессе обслуживания
	Владеть: - навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Владеет: - современными технологиями оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность соответствующих предприятий

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

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Этикет: история и современность	31	10	16		5
1.	Тема 1. Понятие и сущность этикета	9	4	4	-	1
2.	Тема 2. Правила общения	7	2	4	-	1
3.	Тема 3. Поведение в общественных местах	8	2	4	-	2
4.	Тема 4. Дорожный этикет	7	2	4	-	1
	Раздел 2. Деловой этикет в современном мире	77	26	38	-	13
1.	Тема 5. Правила ведения переговоров. Основы проксемики	7	2	4	-	1
2.	Тема 6. Деловая переписка. Визитная карточка	7	2	4	-	1
3.	Тема 7. Культура одежды делового человека	12	6	4	-	2
4.	Тема 8. Телефонный этикет	9	2	6		1
5.	Тема 9. Подарки	11	2	6	-	2
6.	Тема 10. Международный протокол	12	4	6	-	2
7.	Тема 11. Служебный этикет	10	4	4	-	2
8.	Тема 12. Виды приемов. Застольный этикет	6	4	4	-	2
	<i>Форма отчётности – зачёт с оценкой</i>					
	в т. ч. практическая подготовка	2				
	ИТОГО:	108	36	54	-	18

Очно-заочная форма обучения не реализуется
Заочная форма обучения не реализуется

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

Текущая аттестация проводится в форме теста, 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.

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. Подарки: что, кому и как дарить.
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 приеме 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. Национальные особенности столового этикета.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой, с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к зачету с оценкой (2 семестр, очная 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. Подарки: что, кому и как дарить.
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 приеме 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. Национальные особенности столового этикета

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: 18.04.2024).
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: 18.04.2024).

4.2. Дополнительная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425905> (Дата обращения: 18.04.2024).
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: 18.04.2024).

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

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	www.gks.ru	Федеральная служба федеральной статистики	Свободный доступ
2.	http://www.turpoisk.ru/	Туристическая поисковая система	Неограниченный доступ из любой точки
3.	http://ruspo.ru/	Туристическая система	Неограниченный доступ из любой точки
4.	www.atorus.ru	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России	Неограниченный доступ из любой точки
5.	https://www.rostourunion.ru/	Официальный сайт Российского союза туриндустрии	Неограниченный доступ из любой точки
6.	www.ratanews.ru	Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса	Неограниченный доступ из любой точки
7.	www.tourdom.ru	Профессиональный туристический портал	Неограниченный доступ из любой точки
8.	www.tourprom.ru	Электронная газета турбизнеса	Неограниченный доступ из любой точки

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
3.	www.urait.ru	Образовательная платформа	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ 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, НЕОБХОДИМЫЕ 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.