

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Деловой этикет в сфере гостеприимства»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело


с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы дисциплины (модуля)

Разработчики:	
Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ, канд. техн. наук, доцент, профессор ТулГУ (ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)	 _____ (подпись)
Самарцева Е.И., ученый секретарь Тульского государственного музея оружия, докт. ист. наук, профессор (ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)	 _____ (подпись)

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины являются знакомство с основами правилами международного протокола и делового этикета; получение теоретических знаний и практических навыков в вопросах делового общения с российскими и зарубежными партнерами и клиентами с учетом их национальной специфики.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с основными нормами делового протокола и этикета, принятыми в международном общении;
- формирование устойчивых коммуникативных навыков, используемых в различных ситуациях общения с российским и иностранным партнером или клиентом, учитывая национальную специфику.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к части основной профессиональной образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина (модуль) изучается в 6 и 7 семестре.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- 1) основы, правила и закономерности устной и письменной деловой коммуникации; функциональные стили русского и иностранного языков (код компетенции – УК-4, код индикатора – УК-4.1);
- 2) основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций, в том числе в межкультурной среде (код компетенции – ПК-2, код индикатора – ПК-2.1).

Уметь:

- 1) создавать высказывания различной жанровой специфики в соответствии с коммуникативным намерением в устной и письменной формах на русском и иностранном языках (код компетенции – УК-4, код индикатора – УК-4.2);
- 1) организовывать взаимодействие с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами – представителями разных культур (код компетенции – ПК-2, код индикатора – ПК-2.2).

Владеть:

- 1) навыками межличностного делового общения на русском и иностранном языках (код компетенции – УК-4, код индикатора – УК-4.3).
- 2) навыками организации услуг на предприятиях гостеприимства, в том числе, с учетом межкультурных особенностей (код компетенции – ПК-2, код индикатора – ПК-2.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
6	ЗЧ, КР	3	108	16	48	-	-	1	0,35	42,65
7	Э, КР	4	144	14	42	-	-	3	0,5	84,5
Итого	-	7	252	30	90	-	-	4	0,85	127,15
Заочная форма обучения										
6	ЗЧ, КР	3	108	2	6	-	-	1	0,35	98,65
7	Э, КР	4	144	2	6	-	-	3	0,5	132,5
Итого	-	7	252	4	12	-	-	4	0,85	231,15

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

4.2 Содержание лекционных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
6 семестр	
1	Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций
2	Деловые переговоры
3	Требования современного этикета
4	Деловой телефонный этикет
5	Деловая переписка
7 семестр	
1	Визитные карточки и их использование

№ п/п	Темы лекционных занятий
2	Организация торжественных приемов
3	Культура одежды делового человека
4	Национальные особенности делового общения

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
6 семестр	
1	Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций
2	Деловые переговоры
3	Требования современного этикета
4	Деловой телефонный этикет
5	Деловая переписка
7 семестр	
1	Визитные карточки и их использование
2	Организация торжественных приемов
3	Культура одежды делового человека
4	Национальные особенности делового общения

4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
6 семестр	
1	Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций
2	Деловые переговоры
3	Требования современного этикета
4	Деловой телефонный этикет
5	Деловая переписка
7 семестр	
1	Визитные карточки и их использование
2	Организация торжественных приемов
3	Культура одежды делового человека
4	Национальные особенности делового общения

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
6 семестр	
1	Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций
2	Деловые переговоры
7 семестр	
1	Организация торжественных приемов
2	Национальные особенности делового общения

4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
6 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
4	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекции: Тема 3 – Требования современного этикета
7 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
4	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекции: Тема 3 – Культура одежды делового человека

Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
6 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
4	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекции: Тема 3 – Требования современного этикета; Тема 5 – Деловая переписка
7 семестр	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
4	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекции: Тема 1 – Визитные карточки и их использование; Тема 3 – Культура одежды делового человека

5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося

Очная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
6 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	7
		Контрольная работа «Прием иностранных делегаций. Деловые переговоры»	10
		Разработка общей программы пребывания иностранной делегации	10
		Сбор информации по отелю для размещения гостей.	3
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	3
		Выполнение схем рассадок:	7
		- в автомобилях при встрече делегации – 2 б	
		- на визите вежливости – 1 б	
		- за столом переговоров – 4 б	
		Контрольная работа «Требование современного этикета»	10
		Контрольная работа «Деловая переписка»	10
		Итого	30
		Промежуточная аттестация	Зачет
Защита курсовой работы			100
7 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	7
		Контрольная работа «Визитные карточки и их использование»	8
		Контрольная работа «Организация торжественных приемов»	8
		Выполнение схем рассадок на торжественном приеме	7
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	3
		Интерактивная игра «Сервировка стола»	10

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
		Контрольная работа «Национальные особенности делового общения»	17
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Экзамен		40 (100*)
	Защита курсовой работы		100

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Заочная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов
6 семестр		
Текущий контроль успеваемости	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
	Посещение лекционных занятий	10
	Разработка общей программы пребывания иностранной делегации	30
	Сбор информации по отелю для размещения гостей	10
	Выполнение схем рассадок:	10
	- в автомобилях при встрече делегации – 3 б	
	- на визите вежливости – 2 б	
	- за столом переговоров – 5 б	
	Итого	60
Промежуточная аттестация	Зачет	40 (100*)
	Защита курсовой работы	100
7 семестр		
Текущий контроль успеваемости	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
	Посещение лекционных занятий	10
	Выполнение схем рассадок на торжественном приеме	20
	Интерактивная игра «Сервировка стола»	30
	Итого	60
Промежуточная аттестация	Экзамен	40 (100*)
	Защита курсовой работы	100

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
Стобалльная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Академическая система оценивания (зачет)	Не зачтено	Зачтено		

6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется учебная аудитория, оснащенная доской для написания мелом или маркером, видеопроектором, экраном и ноутбуком (лекционные занятия, практические (семинарские) занятия).

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Пономарева И.Ю. Деловой этикет и международный протокол: учебное пособие. Тула: Изд-во ТулГУ, 2018. 228 с.
2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для вузов / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук .— Москва, 2014 .— 189 с. : ил. — (Бакалавриат) .— Дар Изд-ва "КНОРУС" ТулГУ : 1352349-1352358 .— ISBN 978-5-4365-0138-3 (в пер.) .

7.2 Дополнительная литература

1. Ермакова Ж.А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс]: учебное пособие к практическим занятиям/ Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10915>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный.
3. Мамина Р.И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс]: философско-культурологический анализ/ Мамина Р.И.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Петрополис, 2012.— 232 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20314>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный.
4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonlime.ru/> - ЭБС ТулГУ «BookOnLime» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий [East View](#), доступ авторизованный
6. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка», доступ свободный
7. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека [eLibrary.ru](#), доступ свободный
8. Этикет от А до Я. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.etiket.ru>
9. Этикет. Правила этикета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sait-pro-etiket.ru>
10. Этикет. Основы этикета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.alletiket.ru>

9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Текстовый редактор Microsoft Word.
2. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.
3. Проигрыватель WindowsMedia для просмотра видеоматериалов.
4. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
5. Пакет офисных приложений «Мой офис».

9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.