

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 12:04:32
Уникальный идентификатор документа:
f498e59e83f65dd7c7ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

Направление подготовки: 43.03.02 Гостиничное дело
Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Год набора – 2023

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: А.Г. Блудова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций,
кандидат педагогических наук, доцент



М.В. Васижиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	8
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	8
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	9
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	10
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	11

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Деловой этикет

1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов теоретических знаний о правилах этикетного поведения в деловой среде (в т.ч. международной среде) и практических навыков владения приемами делового общения.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о правилах международного дипломатического этикета и делового протокола;
- выработка практических навыков владения приемами международного дипломатического этикета и делового протокола;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Деловой этикет» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Деловой этикет» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов. Дисциплина изучается на 1 курсе, 1 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам
		1
Общая трудоемкость, ЗЕТ	2	2
Общая трудоемкость, час.	72	72
Аудиторные занятия, час.	34	34
Лекции, час.	18	18
Практические занятия, час.	16	16
Самостоятельная работа	38	38
Курсовой проект (работа)	-	-
Контрольные работы	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачёт	зачёт

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Процедура официального знакомства

Процедура официального представления (роль посредника, соблюдение субординации, стандартные фразы представления). Обмен рукопожатием, протокольные требования (длительность, амплитуда, крепость, соблюдение субординации). Обмен визитными карточками с учётом требований делового протокола (внешний вид визиток: размер, цвет, качество бумаги, оформление; соблюдение субординации при обмене визитками).

Пользование мобильными телефонами во время деловых встреч и переговоров.

Тема 2. Этикет мобильной связи

Международный опыт решения проблемы некорректного использования мобильных телефонов. Десять международных правил мобильного этикета. Этикет SMS-сообщений.

Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий

Внешний вид мужчин: деловой дресс-код (костюм, рубашка, галстук, обувь, аксессуары). Внешний вид женщин (юбка, брюки, обувь, аксессуары; допустимые отклонения от требований делового дресс-кода).

Тема 4. Деловые подарки

Цель вручения деловых подарков. Поводы для преподнесения подарков деловым партнёрам (знаменательные события и выражение благодарности).

Классификация подарков (для сотрудников и деловых партнёров). Наиболее популярные и непопулярные деловые подарки. Правила преподнесения и получения подарков в официальной обстановке.

Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.

Хорошие манеры за обеденным столом. Как пригласить деловых партнеров на ланче. Правила поведения на бизнес-ланче.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
				Лекции	Практические занятия
1 семестр					
Тема 1. Процедура официального знакомства	14	6	8	4	4
Тема 2. Этикет мобильной связи	12	6	6	2	4
Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий	12	6	6	4	2
Тема 4. Деловые подарки	8	6	2	2	-
Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.	26	14	12	6	6
Всего по дисциплине	72	38	34	18	16
Всего зачетных единиц	2				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
Тема 1. Процедура официального знакомства	Процедура официального представления (роль посредника, соблюдение субординации, стандартные фразы представления).	4	УК-4
Тема 2. Этикет мобильной связи	Международный опыт решения проблемы некорректного использования мобильных телефонов.	2	УК-4
Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий	Внешний вид мужчин: деловой дресс-код (костюм, рубашка, галстук, обувь, аксессуары). Внешний вид женщин (юбка, брюки, обувь, аксессуары; допустимые отклонения от требований делового дресс-кода).	4	УК-4
Тема 4. Деловые подарки	Цель вручения деловых подарков. Поводы для преподнесения подарков деловым партнерам (знаменательные события и выражение благодарности). Классификация подарков (для сотрудников и деловых партнеров). Наиболее популярные и непопулярные деловые подарки. Правила преподнесения и получения подарков в официальной обстановке.	2	УК-4
Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.	Хорошие манеры за обеденным столом. Как пригласить деловых партнеров на ланче. Правила поведения на бизнес-ланче.	6	УК-4

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
РАЗДЕЛ I. Организация (предприятие) как субъект предпринимательской деятельности				
Тема 1. Процедура официального знакомства	Обмен рукопожатием, протокольные требования (длительность, амплитуда, крепость, соблюдение субординации). Обмен визитными карточками с учётом требований делового протокола (внешний вид визиток: размер, цвет, качество бумаги, оформление; соблюдение субординации при обмене визитками). Пользование мобильными телефонами во время деловых встреч и переговоров.	4	УК-4	Устный опрос, выполнение практических заданий
Тема 2. Этикет мобильной связи	Десять международных правил мобильного этикета. Этикет SMS-сообщений.	4	УК-4	Выполнение практических заданий
Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий	Составление индивидуального плана изменения внешнего вида с учетом требований делового этикета: одежда, обувь, аксессуары.	2	УК-4	Устный опрос, выполнение практических заданий (демонстрация)
Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.	Правила пользования предметами сервировки (салфетка, приборы, бокалы). Этикет наиболее популярных блюд и напитков.	6	УК-4	Выполнение практических заданий

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Тема 1. Процедура официального знакомства	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.	6	УК-4	Устный опрос, выполнение заданий на занятиях
Тема 2. Этикет мобильной связи	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка	6	УК-4	Устный опрос на занятиях

	ботка практических навыков по теме.			
Тема 3. Требования, предъявляемые к внешнему виду участников официальных мероприятий	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.	6	УК-4	Устный опрос, выполнение заданий на занятиях
Тема 4. Деловые подарки	1. Самостоятельное изучение дополнительного материала по теме.	6	УК-4	Устный опрос на занятиях
Тема 5. Бизнес-ланч с деловыми партнерами.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Самостоятельная отработка практических навыков по теме.	14	УК-4	Выполнение заданий по теме на занятиях

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Деловой этикет» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 319 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364> (дата обращения: 10.05.2023).

2. Кафтан В.В. Деловая этика: учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л.И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2023. — 301 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511262> (дата обращения: 10.05.2023).

3. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — Москва: Юрайт, 2023. — 110 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531734> (дата обращения: 10.05.2023).

4. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения учебное пособие для вузов / Л.И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2023. — 158 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531389> (дата обращения: 10.05.2023).

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Колышкина Т.Б. Деловая культура: учебное пособие / Т.Б. Колышкина, И.В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 145 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617> (дата обращения: 10.05.2023).

2. Мирзоян, А.П. Мир этикета [Текст]: энциклопедия / А.П.Мирзоян. - 3-е изд. - Челябинск: Урал- LTD, 2014. - 405с.

3. Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515611> (дата обращения: 10.05.2023).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru/>;
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;
- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;
- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Деловой этикет» направлена на формирование у обучающихся систематизированных знаний о профессиональной деятельности в сфере ресторанного сервиса и создание устойчивой мотивации к освоению обучающимися основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Структура дисциплины включает в себя лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Для углубленного изучения лекционного материала студентам предложен список основной и дополнительной литературы.

Тематика практических и самостоятельных работ имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов с ваших профессий.

Практические занятия построены в виде обсуждения проблем дисциплины, решения открытых задач, практических заданий, устных ответов по темам дисциплины, выступления с сообщениями (мультимедийные презентации), докладами. Это развивает навыки работы с аудиторией с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, повышает культурный уровень и профессиональную компетентность. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, умение изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

Формированию общих и профессиональных компетенций студентов способствуют интерактивные методы обучения, наиболее полно отражающие специфику курса, одной из задач которой является моделирование будущей профессиональной деятельности. В изучении курса используются методы модерации, учебного исследования, конкретных ситуаций (case-study), которые позволяют решать конкретные проблемы и задачи, учиться взаимодействовать между собой, быть в активной позиции, осуществлять обратную связь.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, в выполнении предложенных преподавателем индивидуальных заданий для самостоя-

тельной работы, анализе данных периодики, нормативно-правовых документов. Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, списки учебной, справочной и дополнительной литературы, вопросы к экзамену. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

При подготовке к экзамену следует обратить внимание на содержание основных тем дисциплины, определение основных понятий курса.

Для успешного освоения учебного материала и выполнения практических заданий студентам необходимо научиться работать с рекомендуемой литературой, нормативными документами, тестами, осуществлять поиск информации с помощью ресурсов Интернет.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;
онлайн платформа для командной работы Miro;
текстовый и табличный редактор Microsoft Word;
портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)
Mozilla Firefox
Adobe Reader
ESET Endpoint Antivirus
Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
Microsoft™ Office®
Google Chrome

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. «Гарант аэро»
2. КонсультантПлюс
3. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционная аудитория № 219	<p>Компьютер Проектор Экран Парты Стол учителя Стулья Стул учителя Доска магнитно-маркерная Светильники Кафедра Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
2.	Учебный ресторан № 244	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Шкаф для стекла Барная стойка Тележка для официантов Шкаф официанта Бельевой шкаф Столы Стулья Посуда сервировочная</p>
3.	Библиотека Читальный зал № 122	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталогный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с</p>

		<p>ОВЗ</p> <p>Световые маяки на дверях библиотеки</p> <p>Тактильные указатели направления движения</p> <p>Тактильные указатели выхода из помещения</p> <p>Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения</p> <p>Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля</p> <p>Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
--	--	---