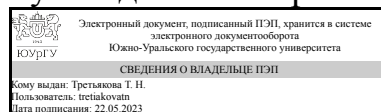


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.33 Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства

для направления 43.03.03 Гостиничное дело

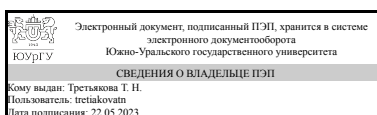
уровень Бакалавриат

форма обучения очная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

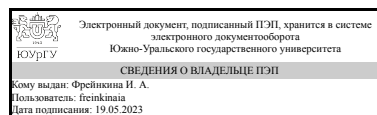
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



И. А. Фрейнкина

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - сформировать у студентов представление о правилах и нормах международного протокола и делового этикета в индустрии гостеприимства. Задачи дисциплины: приобретение знаний о международном и деловом протоколе; приобретение знаний об общении с иностранными партнерами; приобретение знаний о международных стандартах обслуживания в индустрии гостеприимства.

## Краткое содержание дисциплины

Основные понятия об этикете. Деловой этикет. Международный протокол.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету Имеет практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации Умеет: самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах Имеет практический опыт: использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-

	историческом, этическом и философском контекстах
--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.30 Конфликтология, 1.О.01 Иностранный язык, ФД.04 Культурология, 1.О.29 Мировая культура и искусство, 1.О.03 История России, ФД.01 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, 1.О.04 Основы российской государственности, 1.Ф.03 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, 1.О.22 Менеджмент, 1.О.17 Речевая коммуникация, 1.Ф.02 Историко-культурное наследие региона, 1.О.02 Деловой иностранный язык, 1.О.05 Философия, 1.О.24 Психодиагностика, 1.О.11 Страноведение, 1.О.14 Политология, 1.О.12 Психология, 1.О.18 Русский язык и культура речи, 1.О.26 Иностранный язык (второй), 1.О.19 Социология, 1.О.10 Социально-экономическая география современного мира	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.12 Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального

	<p>роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности</p>
1.О.30 Конфликтология	<p>Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта</p> <p>Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия, использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций</p> <p>Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде, объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов</p>
1.О.10 Социально-экономическая география современного мира	<p>Знает: закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений, классификации стран современного мира</p> <p>Умеет: определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода, анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира</p> <p>Имеет практический опыт: работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности, общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений</p>
1.О.22 Менеджмент	<p>Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства</p> <p>Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми</p>

	<p>коллективами в сфере туризма, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, принятия решений в профессиональной деятельности, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства</p>
ФД.01 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации	<p>Знает: лексико-грамматический материал по специальности, необходимый для профессионального общения; особенности различных видов речевой деятельности и форм речи; источники профессиональной информации на иностранном языке Умеет: вести беседу (диалог, дискуссию, переговоры) деловой-профессиональной направленности на иностранном языке; работать с источниками релевантной информации на иностранном языке Имеет практический опыт: аргументированного изложения собственной точки зрения на иностранном языке; применения навыков, владения умениями и стратегиями для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке, навыками публичной речи, ведения дискуссии на иностранном языке</p>
ФД.04 Культурология	<p>Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в</p>

	современном этнокультурологическом знании
1.О.05 Философия	<p>Знает: предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний), содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности</p> <p>Умеет: применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию, учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений</p> <p>Имеет практический опыт: самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций, философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого</p>
1.О.24 Психодиагностика	<p>Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде</p> <p>Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей</p>
1.О.18 Русский язык и культура речи	<p>Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику русского языка</p> <p>Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики русского языка</p> <p>Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации</p>
1.Ф.03 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	<p>Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ</p> <p>Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями</p> <p>Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих</p>

	запросам потребителя, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий
1.О.26 Иностранный язык (второй)	Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере
1.О.01 Иностранный язык	Знает: основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации
1.О.19 Социология	Знает: методы и технологии социологических исследований, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: работать с социологической информацией для осуществлении рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг, проводить социологические исследования рынка туристских услуг Имеет практический опыт: использования социологических методов в профессиональной деятельности, проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг
1.О.11 Страноведение	Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики, основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и

	хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии, создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта
1.О.29 Мировая культура и искусство	<p>Знает: конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни, базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства</p> <p>Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства, критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства</p> <p>Имеет практический опыт: использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов, применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека</p>
1.О.17 Речевая коммуникация	<p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг</p> <p>Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации</p> <p>Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p>
1.О.03 История России	<p>Знает: механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи, законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса</p> <p>Умеет: анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации, оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста, анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; соотносить факты, явления и процессы с исторической эпохой, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-</p>



	<p>историческом контекстах Имеет практический опыт: выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях, владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума</p>
1.Ф.02 Историко-культурное наследие региона	<p>Знает: закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион, понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей Умеет: выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов Имеет практический опыт: применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ, оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания</p>
1.О.04 Основы российской государственности	<p>Знает: фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с развитием русской земли и российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе; особенности современной политической организации российского общества, каузальную природу и специфику его актуальной трансформации, ценностное обеспечение традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении; фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации (многообразие, суверенность, согласие, доверие и созидание), а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития (стабильность, миссия, ответственность и справедливость Умеет: адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различия, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным</p>

	<p>традициям; находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира Имеет практический опыт: осознанного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; владения навыками самостоятельного критического мышления на основе развитого чувства гражданственности и патриотизма</p>
1.О.14 Политология	<p>Знает: основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли, основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики Умеет: ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов Имеет практический опыт: определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности, формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости</p>
1.О.02 Деловой иностранный язык	<p>Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому</p>

	общению Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	53,75	53,75
Составление стандарта обслуживания	16	16
Подготовка к зачету	10	10
Решение кейсов	10	10
Подготовка к практическим занятиям	17,75	17,75
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основные понятия об этикете	6	4	2	0
2	Деловой протокол	26	18	8	0
3	Международный протокол	16	10	6	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Введение. Нормы современного этикета	2
2	1	Порядок представлений и знакомств	2
3	2	Сотрудничество с иностранными партнерами	2
4	2	Коммерческая тайна и конфиденциальная информация	2
4	2	Деловые переговоры	2

5	2	Правила оформления деловой корреспонденции	2
6	2	Имидж делового человека	2
7	2	Этикетные нормы при взаимоотношениях в коллективе. Деловые подарки	2
8	2	Кинесика и деловой этикет	2
9	2	Этические нормы в конфликтных ситуациях	2
10	2	Служебный этикет работника туристско-гостиничного комплекса	2
11	3	Венская конвенция о дипломатических сношениях. Международная вежливость	2
12	3	Символы суверенитета. Государственные визиты, Государственные подарки. Правила оформления визитных карточек	2
13	3	Этикет официальных мероприятий: виды приемов и поведение на них, сервировка стола, рассадка гостей за столом, рассадка по автомашинам	4
14	3	Протокольные мероприятия в гостиницах: нормы и требования. Международные стандарты обслуживания	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Нормы поведения в общественных местах: за столом, в гостях, в общественных местах. Умение держать себя в обществе.	2
2	2	Деловые переговоры (деловая игра) 1. Провести телефонные переговоры 2. Составить программу пребывания 3. Подготовить визитные карточки 4. Написать деловые письма 5. Провести переговоры (организация выставки, презентации, торжеств)	4
3	2	Имидж делового человека	2
4	2	Служебный этикет работника туристско-гостиничного комплекса	2
5	3	Сервировка стола на официальных приемах	2
6	3	Этикет приема пищи	2
7	3	Протокольные мероприятия в гостиницах: действия администрации гостиницы; протокольные требования к обслуживающему персоналу на официальных приемах; протокольные требования, предъявляемые к гостинице	2

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Составление стандарта обслуживания	Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и	7	16

	101100.62 "Гостиничное дело" / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ, 2013 URL <a href="http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?">http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?</a>		
Подготовка к зачету	Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ, 2013 URL <a href="http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?">http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?</a>	7	10
Решение кейсов	Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ, 2013 URL <a href="http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?">http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?</a>	7	10
Подготовка к практическим занятиям	Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с. Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. Челябинск : Издательский Центр ЮУрГУ, 2013 URL <a href="http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?">http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?</a>	7	17,75

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитыва-
							-

							ется в ПА
1	7	Текущий контроль	Нормы поведения в общественных местах: за столом, в гостях, в общественных местах. Умение держать себя в обществе.	1	20	<p>Доклад с презентацией</p> <p>Учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация). 15-20 баллов</p> <p>По своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. 10-14 баллов</p> <p>Студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки. 5-9 баллов</p> <p>Сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме 1-4 балла</p> <p>Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов</p>	зачет
2	7	Текущий контроль	Деловая игра (деловые переворы)	1	35	<p>1. Теоретический уровень знаний От 0 до 5</p> <p>2. Умение анализировать От 0 до 7</p> <p>3. Способность делать выводы От 0 до 10</p> <p>4. Способность отстаивать собственную точку зрения От 0 до 6</p> <p>5. Объективность и самостоятельность суждений От 0 до 4</p>	зачет

					6. Ораторское мастерство От 0 до 3 Итоговая сумма баллов: От 0 до 35	
3	7	Текущий контроль	Имидж делового человека	1	20 Доклад с презентацией Учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация). 15-20 баллов По своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. 10-14 баллов Студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки. 5-9 баллов Сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме 1-4 балла Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов	зачет
4	7	Текущий контроль	Служебный этикет работника туристско-гостиничного комплекса	1	20 Доклад с презентацией Учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует	зачет

						<p>кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация). 15-20 баллов</p> <p>По своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи.</p> <p>Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. 10-14 баллов</p> <p>Студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки. 5-9 баллов</p> <p>Сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме 1-4 балла</p> <p>Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов</p>	
5	7	Текущий контроль	Сервировка стола на официальных приемах	1	10	<p>1. Теоретический уровень знаний От 0 до 5</p> <p>2. Практические навыки От 0 до 5</p> <p>Итоговая сумма баллов: От 0 до 10</p>	зачет
6	7	Текущий контроль	Этикет приема пищи	1	10	<p>1. Теоретический уровень знаний От 0 до 5</p> <p>2. Практические навыки От 0 до 5</p> <p>Итоговая сумма баллов: От 0 до 10</p>	зачет
7	7	Текущий контроль	Протокольные мероприятия в гостиницах:	1	20	<p>Доклад с презентацией</p> <p>Учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит</p>	зачет



						<p>исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация). 15-20 баллов</p> <p>По своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи.</p> <p>Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. 10-14 баллов</p> <p>Студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки. 5-9 баллов</p> <p>Сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме 1-4 балла</p> <p>Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов</p>	
8	7	Текущий контроль	Решение кейсов	1	20	<p>Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. 15-20 баллов</p> <p>Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 10-14 баллов</p> <p>Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. Неточности в чертежах или рисунках. 5-9 баллов</p> <p>Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. Работа выполнена не самостоятельно. 1-4 балла</p> <p>Работа не сдана 0 баллов</p>	зачет
9	7	Промежуточная	Тестирование	-	100	Тест состоит из 60 вопросов, позволяющих оценить	зачет

		аттестация			сформированность компетенций. На ответы отводится 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	
--	--	------------	--	--	---	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Промежуточная аттестация включает два мероприятия: компьютерное тестирование. Контрольные мероприятия промежуточной аттестации проводятся во время зачета. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 № 179	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
УК-3	Знает: международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия			+	+	+			+	+
УК-3	Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования			+	+	+			+	+
УК-3	Имеет практический опыт: применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета					+		+		
УК-4	Знает: особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету		+		+					+
УК-4	Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету		+		+					
УК-4	Имеет практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства		+		+					
УК-5	Знает: исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации	+	+	+	+				+	+
УК-5	Умеет: самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах	+	+	+	+				+	+
УК-5	Имеет практический опыт: использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах	+	+	+					+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений Учеб. для вузов по специальности "Упр. персоналом" А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 367 с.

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Фрейнкина, И. А. Деловой этикет в гостиничной деятельности [Текст : непосредственный] : учеб. пособие для всех форм обучения по направлению "Гостинич. дело" (магистратура) / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019, - 74 с

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Фрейнкина, И. А. Деловой этикет в гостиничной деятельности [Текст : непосредственный] : учеб. пособие для всех форм обучения по направлению "Гостинич. дело" (магистратура) / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019, - 74 с

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Фрейнкина, И. А. Деловой этикет в гостиничной деятельности [Текст : пособие для всех форм обучения по направлению "Гостинич. дело" (магистратура) / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и социал.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Издательский центр ЮУрГУ, 2019, - 74 с. <a href="https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&amp;key=000567069?base=SUSU_METHOD">https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&amp;key=000567069?base=SUSU_METHOD</a>
2	Дополнительная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Фрейнкина, И. А. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб. пособие по направлениям 100400.62 "Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" / И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2019, - 74 с. URL <a href="http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&amp;key=000512972?base=SUSU_METHOD1">http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&amp;key=000512972?base=SUSU_METHOD1</a> <a href="https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&amp;key=000512972?base=SUSU_METHOD1">https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&amp;key=000512972?base=SUSU_METHOD1</a>

#### Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место