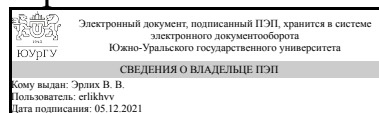


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



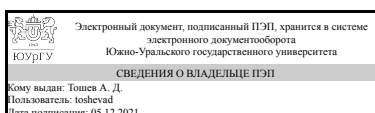
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П1.03 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания**  
**для направления 43.03.01 Сервис**  
**уровень Бакалавриат**  
**профиль подготовки Ресторанный сервис**  
**форма обучения заочная**  
**кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания**

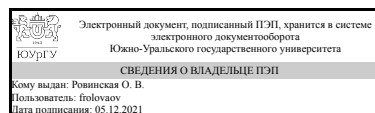
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

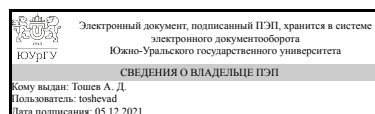
Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной  
программы  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: получение студентом образования, позволяющего приобрести необходимые профессиональные качества и успешно работать в сфере общественного питания. Уметь применять правила делового протокола и профессиональной этики в профессиональной деятельности. Задачи дисциплины: - формирование у будущего специалиста интереса к познанию другого человека, самопознанию, к профессиональному самосовершенствованию; - раскрытие закономерности социально-психологических процессов, происходящих в процессе профессиональной деятельности, внутригрупповых, межличностных отношениях среди людей; - формирование навыков профессиональной этики и умения ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих в производственной деятельности и в процессе обслуживания потребителей, что обеспечит будущим специалистам возможность рационально распределять свои силы и способности, получать оптимальные результаты деятельности.

## Краткое содержание дисциплины

Учебная дисциплина «Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания» ориентирована на формирование профессионально необходимых качеств студента: - готовность применять знания гуманитарных, экономических и социальных наук в межличностных отношениях профессиональной деятельности; - нацеленность на выполнение профессиональных задач в соответствии с международными стандартами этикета, с нормами морали, профессиональной этики; - стремление к повышению личной культуры поведения и взаимоотношений. Студент должен знать правила служебного этикета работников сферы обслуживания. Уметь применять правила делового протокола и этикета в профессиональной деятельности.

## 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: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти

	<p>различия Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в 9 коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>
<p>ПК-3 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений</p>	<p>Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в 9 коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Нет</p>	<p>Ресторанный сервис, Психология, Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания, Культура питания народов мира, Технические средства предприятий сервиса, Проектирование процесса оказания услуг,</p>

	Перспективы развития ресторанного бизнеса, Менеджмент, Барное дело, Рестораны национальных кухонь, Диагностика объектов и систем сервиса, Технологические процессы в сервисе, Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)
--	--

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

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	89,75	89,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Исследовательская работа "Корпоративные проекты"	22	22	
Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"	26	26	
Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность нового руководителя.	19,75	19.75	
Создание аналитического документа «Организация мероприятия, посвященного профессиональному празднику»	22	22	
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	Основы делового протокола	2	1	1	0
2	Этика профессиональная. Особенности профессиональной этики на предприятиях общественного питания	2	1	1	0
3	Вербальная и невербальная коммуникация	1	1	0	0
4	Международный этикет	2	1	1	0
5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций	1	1	0	0
6	Интегрированные коммуникации	1	1	0	0
7	Дресс-код	2	1	1	0
8	Корпоративная этика	1	1	0	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основы делового протокола. Содержание понятия "Деловой протокол", сфера применения. делового протокола. Традиции и современные тенденции в области делового протокола	1
2	2	Основы этики профессиональной деятельности. Этика и этикет. Этика поведения, грамотная речь.	1
3	3	Сравнение вербальной и невербальной коммуникаций. Особенности невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты.	1
4	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	1
5	5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций. Понятие межличностной коммуникации. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии. Чувства эмоции как коммуникативные действия.	1
6	6	Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг. Правила, законы.	1
7	7	Дресс-код. Виды приёмов, правила посещения. Униформа.	1
8	8	Корпоративные коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций в организации.	1

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Особенности делового протокола в разных странах мира.	1
2	2	Этика профессиональная. Особенности профессиональной этики на предприятиях общественного питания	1
3	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	1
4	7	Униформа для предприятий общественного питания.	1

### 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
Исследовательская работа "Корпоративные проекты"	Персикова, Т. Н. Корпоративная культура : учебник / Т. Н. Персикова. — Москва : Логос, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-98704-467-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/163064">https://e.lanbook.com/book/163064</a>	3	22
Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"	Корпоративная культура делового общения : Главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст] авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Минск: АСТ: Харвест, 2005 Лайкер, Д. К. Корпоративная культура Toyota : уроки для других компаний [Текст] Д. Лайкер, М. Хосеус ; сокр. пер. с англ.: М. Самсонова. - М.: Альпина Паблишерз, 2011. - 353 с. ил., табл. 22 см	3	26
Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность нового руководителя.	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 1 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 229, [2] с. ил. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 2 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 257, [1] с. ил.	3	19,75
Создание аналитического документа «Организация мероприятия, посвященного профессиональному празднику»	Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ Тульчинский, Г. Л. Менеджмент специальных событий в сфере культуры : учебное пособие для спо / Г. Л. Тульчинский, С. В. Герасимов, Т. Е. Лохина. — Санкт-Петербург : Планета музыки, 2021. — 384 с. — ISBN 978-5-8114-6182-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/163388">https://e.lanbook.com/book/163388</a>	3	22

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитыва
------	----------	--------------	-----------------------	-----	------------	---------------------------	---------

			мероприятия				- ется в ПА
1	3	Текущий контроль	Задание «Организация мероприятия, посвященного профессиональному празднику»	1	20	Максимальное количество баллов за задание - 20. Оцениваются этапы реализации мероприятия: 1. Формирование концепции и утверждение концепции у преподавателя курса 2. Реализация мероприятия в соответствии с концепцией 3. Освещение мероприятия в СМИ, социальных сетях, официальных сайтах	зачет
2	3	Текущий контроль	Эссе Дресс-код	1	5	Максимальный балл - 5. Эссе — прозаическое сочинение небольшого объёма (до 5 страниц), свободной композиции, подразумевающее впечатления и соображения студента на тему "Дресс-код".	зачет
3	3	Текущий контроль	Резюме	1	5	Студент готовит 2 задания: устную самопрезентацию и письменное резюме.. Максимальный балл - 5	зачет
4	3	Текущий контроль	Презентация Этикет зарубежного государства	1	20	Студенты выполняют индивидуальное задание и раскрывают 30 правил этикета зарубежного государства.. Оформление в виде презентации (программа Microsoft PowerPoint, PDF Максимальный балл - 20.	зачет
5	3	Текущий контроль	Эссе «Корпоративные проекты»	1	5	Эссе «Корпоративные проекты» предполагает изложение впечатлений и соображений автора (студента) по вопросу «Корпоративные и социальные проекты компании». Объем до 5 страниц, свободной композиции. Максимальный балл - 5.	зачет
6	3	Текущий контроль	Задание "Поздравление партнеров"	1	5	Студент составляет концепцию корпоративного поздравления. Максимальный балл - 5	зачет
7	3	Бонус	Своевременное выполнение всех заданий	-	15	Бонус начисляется студенту, если в течение семестра студент выполняет своевременно все задания (соблюдается срок, выставляется положительная оценка)	зачет
8	3	Промежуточная аттестация	Тестирование	-	40	Тестирование включает 20 вопросов по всему курсу. За каждый правильный ответ добавляется 2 балла. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме итогового тестирования, которое состоит из 20 вопросов. Каждый правильный ответ равен двум баллам. Максимальный балл – 40.	зачет

					Промежуточная аттестация не является обязательной процедурой: если студент в течение семестра набирает количество баллов, необходимое для получения аттестации, то тестирование не проводится	
--	--	--	--	--	---	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Тестирование. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме итогового тестирования, которое состоит из 20 вопросов. Каждый правильный ответ равен двум баллам. Максимальный балл – 40. Промежуточная аттестация не является обязательной процедурой: если студент в течение семестра набирает количество баллов, необходимое для получения аттестации, то тестирование не проводится. Аттестация проводится по вопросам, которые рассматривались в ходе выполнения заданий студентами, поэтому дополнительной подготовки не требуется.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
УК-3	Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов	+	+	+	+	+				+
УК-3	Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия	+		+	+		+			+
УК-3	Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	+		+	+	+	+	+	+	+
ПК-3	Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов	+				+				++
ПК-3	Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи	+					+	+	+	+



	профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия									
ПК-3	Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в 9 коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	+							++	

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Ягер, Д. Деловой протокол: Стратегия личного успеха Пер. с англ. Д. Ягер. - 2-е изд., перераб. - М.: Альпина Бизнес Букс: Деловая культура, 2005. - 317 с.
3. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с.
4. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе И. Алехина. - 2-е изд., испр. - М.: Дело, 2005. - 111, [1] с.
5. Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Текст] И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2007. - 494, [1] с.
6. Холопова, Т. И. Протокол и этикет для деловых людей. - М.: Анкил: ИНФРА-М, 1995. - 366 с.

#### б) дополнительная 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. Ягер, Д. Деловой протокол: Стратегия личного успеха Пер. с англ. Д. Ягер. - 2-е изд., перераб. - М.: Альпина Бизнес Букс: Деловая культура, 2005. - 317 с.
3. Александров, Д. Н. Логика. Риторика. Этика Учеб. пособие Д. Н. Александров. - М.: Флинта: Наука, 2002. - 164, [1] с. ил.
4. Де Джорд, Р. Т. Деловая этика Т. 1 Учеб.: В 2 т. Р. Т. Де Джордж; Пер. с англ. Р. И. Столпера. - СПб.; М.: Институт "Экономическая школа", 2001. - 494, [1] с.
5. Де Джорд, Р. Т. Деловая этика Т. 2 Учеб.: В 2 т. Р. Т. Де Джордж; Пер. с англ. Р. И. Столпера. - М.; СПб.: Экономическая школа: Прогресс, 2001

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

1. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Российская государственная библиотека	Деловое общение. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ, 2012. - 429, [2] с. : ил.; 21 см <a href="https://dvs.rsl.ru/">https://dvs.rsl.ru/</a>
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Иванова, Т. В. Этикет и протокол делового общения : методические указания / Т. В. Иванова. — Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2013. — 57 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/138738">https://e.lanbook.com/book/138738</a>
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Борунков, А. Ф. Дипломатический протокол в России : монография / А. Ф. Борунков. — 3-е изд. — Москва : Международные отношения, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-7133-1548-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/142932">https://e.lanbook.com/book/142932</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

### 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	103 (5)	Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор
Лекции	103 (5)	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор