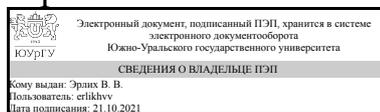


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.35 Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства

для направления 43.03.03 Гостиничное дело

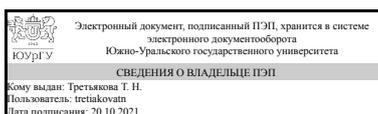
уровень Бакалавриат

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

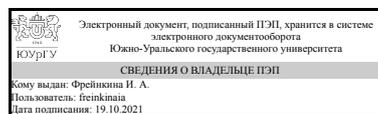
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

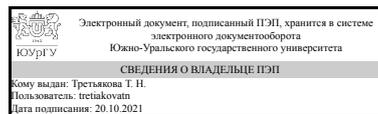
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент (кн)



И. А. Фрейнкина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

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.17 Русский язык и культура речи, 1.О.13 Политология, 1.О.09 Социально-экономическая география современного мира, 1.О.01 Иностранный язык, 1.О.33 Историко-культурное наследие региона, 1.О.10 Страноведение, 1.О.31 Конфликтология, 1.О.18 Культурология, 1.О.23 Менеджмент, 1.О.27 Иностранный язык (второй), 1.О.04 Философия, 1.О.25 Психодиагностика, 1.О.16 Речевая коммуникация, ФД.02 Международный туризм, 1.О.19 Социология, 1.О.11 Психология, 1.О.03 История, 1.О.30 Мировая культура и искусство, 1.О.02 Деловой иностранный язык	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.27 Иностранный язык (второй)	Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: вести беседу в иноязычной среде Имеет практический опыт: деловых коммуникаций и речевого этикета в иноязычной среде
1.О.11 Психология	Знает: основные понятия психологии, типологию личности, теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения Умеет: определять типологию личности, обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе Имеет практический опыт: типологизации и психологического анализа корпоративных отношений, использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе

1.О.18 Культурология	<p>Знает: историю становления и развития государственности, общие духовно-ценностные ориентиры, исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики Умеет: применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: осознания ответственности перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, использования современной терминологии осмысления культурных процессов</p>
1.О.01 Иностранный язык	<p>Знает: грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого иностранного языка Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в лингвистической среде</p>
1.О.04 Философия	<p>Знает: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философского знания, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений, предмет, структуру и функции философии познания в социально-историческом, этическом и философском контекстах Умеет: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности, использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных социальных тенденций, фактов и явлений в социально-историческом, этическом и философском контекстах Имеет практический опыт: применения методов философских и социально-культурных исследований, приемов и методов анализа гуманитарных проблем и явлений, ведения дискуссии и полемики, навыками публичной речи и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения</p>
1.О.09 Социально-экономическая география современного мира	<p>Знает: территориальную организацию гостиничной индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах, закономерности, принципы, факторы</p>

	<p>размещения территориальной организации гостиничной индустрии в мире, Российской Федерации и ее регионах Умеет: свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России, свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России Имеет практический опыт: комплексного туристского районирования территорий любого ранга в социально-историческом, этическом и философском контекстах, классификации, покомпонентного и комплексного районирования территорий любого ранга</p>
1.О.17 Русский язык и культура речи	<p>Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику современного русского национального языка Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики национального русского языка Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации</p>
ФД.02 Международный туризм	<p>Знает: основные модели рынка международного туризма; практику развития международного туризма, пространственную организацию международного туристского рынка Умеет: анализировать международный рынок туристских услуг, продвижение туристских услуг до потребителей; конъюнктуру международного туристского рынка; самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию; анализировать события и ситуации, делать прогнозы Имеет практический опыт: анализа рынка международного туризма; выявления актуальных проблем организации международного туризма</p>
1.О.02 Деловой иностранный язык	<p>Знает: лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: деловых коммуникаций в профессиональной деятельности на иностранном языке</p>
1.О.13 Политология	<p>Знает: основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности русской, европейской и восточной политической мысли, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: ориентироваться в мировом историческом</p>

	<p>процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт: ведения дискуссии и полемики в условиях актуальных современных политических концепций и действий, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности</p>
1.О.16 Речевая коммуникация	<p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций, использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи, грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной деятельности, культурой речи</p>
1.О.30 Мировая культура и искусство	<p>Знает: базовые ценности отечественной и мировой культуры, искусства и национальных традиций, базовые ценности отечественной и мировой культуры, искусства и национальных традиций Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой и национальной культуры и искусства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой и национальной культуры и искусства Имеет практический опыт: изучения и использования мирового историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп населения, изучения и использования мирового историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп населения</p>
1.О.25 Психодиагностика	<p>Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления</p>

	психологического портрета личности
1.О.23 Менеджмент	<p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в гостиничном деле, основные виды и технологии организационно- управленческой деятельности в структурных подразделениях гостиничного предприятия, типы организационных структур гостиничного предприятия; функциональные обязанности специалистов различных структурных подразделений гостиницы, функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия</p> <p>Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий гостиничного дела, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и гостиничного дела, применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия</p> <p>Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле, корпоративных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности на гостиничном предприятии, проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в туристской индустрии и гостиничном деле, гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности</p>
1.О.10 Страноведение	<p>Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики в социально-историческом, этическом и философском контекстах, типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики</p> <p>Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, определять факторы страноведческой регионализации</p> <p>Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах, анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии</p>
1.О.33 Историко-культурное наследие региона	<p>Знает: понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона для целей гостеприимства, понятие,</p>

	<p>сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона (ИКНР) Умеет: проводить оценку туристского потенциала историко-культурного наследия региона и паспортизацию объектов ИКНР для составления программ гостиничного обслуживания, проводить оценку потенциала ИКНР и определять значение ценности ИКНР Имеет практический опыт: разработки инновационных гостиничных продуктов на основе потенциала историко-культурного наследия региона, анализа основных этапов и закономерностей историко-культурного развития региона</p>
1.О.31 Конфликтология	<p>Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов, проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде</p>
1.О.03 История	<p>Знает: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории, основные этапы и закономерности историко-культурного развития человека и человечества Умеет: применять системный подход для синтеза исторической информации в профессиональной деятельности, анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые исторические проблемы общества Имеет практический опыт: использования исторического опыта, национального и мирового культурного наследия в профессиональной деятельности и личностном развитии, интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности</p>
1.О.19 Социология	<p>Знает: методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: находить информацию и проводить мониторинг состояния индустрии гостеприимства, проводить социологические</p>

	исследования среди потребителей и поставщиков гостиничных услуг Имеет практический опыт: коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия, социологических исследований потребительского рынка туристских и гостиничных услуг
--	--

4. Объём и виды учебной работы

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

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		9	
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		
Решение кейсов	10	10	
Подготовка к зачету	10	10	
Выполнение заданий в соответствии с контрольно-рейтинговыми мероприятиями	55,75	55,75	
Подготовка к практическим занятиям	14	14	
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	2	2	0	0
2	Деловой протокол	6	4	2	0
3	Международный протокол	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Введение. Нормы современного этикета	2
4	2	Деловые переговоры. Имидж делового человека	2
10	2	Служебный этикет работника туристско-гостиничного комплекса	2

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
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)	2
5	3	Сервировка стола на официальных приемах	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
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. 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.	9	10
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.	9	10
Выполнение заданий в соответствии с контрольно-рейтинговыми мероприятиями	Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с. 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.	9	55,75
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. 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.	9	14

	с.		
--	----	--	--

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 мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	9	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>	зачет

						Сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме 1-4 балла Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов	
2	9	Текущий контроль	Деловая игра (деловые переводы)	1	35	1. Теоретический уровень знаний От 0 до 5 2. Умение анализировать От 0 до 7 3. Способность делать выводы От 0 до 10 4. Способность отстаивать собственную точку зрения От 0 до 6 5. Объективность и самостоятельность суждений От 0 до 4 6. Ораторское мастерство От 0 до 3 Итоговая сумма баллов: От 0 до 35	зачет
3	9	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	зачет

						Сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме 1-4 балла Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов	
4	9	Текущий контроль	Служебный этикет работника туристско-гостиничного комплекса	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.</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 Сообщение студентом не подготовлено 0 баллов</p>	зачет
5	9	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	9	Текущий контроль	Этикет приема пищи	1	10	<p>1. Теоретический уровень знаний От 0 до 5</p>	зачет

						2. Практические навыки От 0 до 5 Итоговая сумма баллов: От 0 до 10	
7	9	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 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
8	9	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>	зачет

						Работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны. Допущена одна ошибка или два-три недочета. 10-14 баллов Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. Неточности в чертежах или рисунках. 5-9 баллов Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. Работа выполнена не самостоятельно. 1-4 балла Работа не сдана 0 баллов	
9	9	Промежуточная аттестация	Тестирование	1	100	Тест состоит из 50 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	зачет

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. Оценочные материалы

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	+	+	+										+	+	+				

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. Кузнецов, И. Н. Современный этикет И. Н. Кузнецов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2006. - 494, [1] с.
2. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с.
3. 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:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет [Текст] учеб. пособие для вузов М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; Урал. фед. ун-т им. Б. Н. Ельцина. - 2-е изд., стер. - М.; Екатеринбург: Флинта : Издательство Уральского университета, 2019. - 166, [1] с. ил.
2. Кукушин, В. С. Деловой этикет [Текст] учебное пособие для вузов по специальностям "Менеджмент" и др. В. С. Кукушин. - 3-е изд., испр. и доп. - М.; Ростов н/Д: Март, 2008. - 295 с.

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.

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" (маг.) / И. А. Фрейнкина. - Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2019. - 74 с. URL https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD&key=000567069?base=SUSU_METHOD
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. - Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2019. - 74 с. URL http://www.lib.susu.ac.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&key=000512972?base=SUSU_METHOD1

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(бессрочно)

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