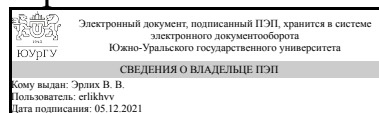


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



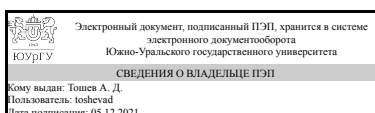
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.12 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания
для направления 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

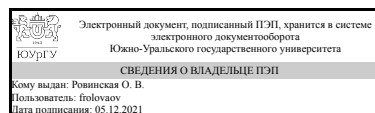
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

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



А. Д. Тошев

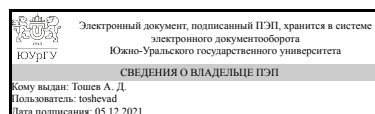
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
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: – психологию общения, методы развития личности и коллектива; – этические нормы профессионального взаимодействия с коллективом. Умеет: – работать индивидуально и с группой, выстраивать отношения, психологически взаимодействовать с коллективом; – понимать свою роль в коллективе в решении поставленных задач, предвидеть результаты личных действий, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации Имеет практический опыт: – навыком составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; – навыком эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива.
УК-4 Способен осуществлять деловую	Знает: принципы функционирования

<p>коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>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</p> <p>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. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности</p> <p>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</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знает: – национально-культурные особенности социального и речевого поведения представителей иноязычных культур.</p> <p>Умеет: – адекватно реализовать свои коммуникативные намерения в контексте толерантности; – находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами социума информацию о культурных особенностях и традициях различных народов.</p> <p>Имеет практический опыт: – речевым этикетом межкультурной коммуникации.</p>
<p>ПК-1 ПК-1 Способен к организации и управлению процессами производства и обслуживания организаций питания</p>	<p>Знает: законодательную базу, стандарты, деловую практику в вопросах деловой этики, корпоративной культуры и коммуникаций</p> <p>Умеет: планировать и осуществлять коллективную работу, тренинговую работу по корпоративным стандартам</p> <p>Имеет практический опыт: способностью организовывать работу подразделений в соответствии с требованиями</p>

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин,	Перечень последующих дисциплин,
------------------------------------	---------------------------------

видов работ учебного плана	видов работ
Нет	1.О.11 Психология, 1.О.03 История, 1.О.05 Русский язык и культура речи, ФД.01 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, 1.Ф.05 Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, 1.О.02 Деловой иностранный язык

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., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		1
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
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность нового руководителя.	19,75	19.75
Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"	18	18
Создание аналитического документа "Реклама/паблик рилейшнз/брендинг предприятия общественного питания"	16	16
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	4	2	2	0
2	Этика профессиональная. Особенности профессиональной этики на предприятиях общественного питания	6	4	2	0
3	Вербальная и невербальная коммуникация	6	4	2	0
4	Международный этикет	8	6	2	0
5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций	4	2	2	0
6	Интегрированные коммуникации	4	2	2	0
7	Дресс-код	8	6	2	0
8	Корпоративная этика	8	6	2	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	2
2	2	Основы этики профессиональной деятельности. Этика и этикет. Этика поведения, грамотная речь.	4
3	3	Сравнение вербальной и невербальной коммуникаций. Особенности невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты.	4
4	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	6
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.	2
6	6	Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг. Правила, законы.	2
7	7	Дресс-код. Виды приёмов, правила посещения. Униформа.	6
8	8	Корпоративные коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций в организации.	6

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.	2
2	2	Вербальная коммуникация. Вербальное общение: официальный речевой этикет.	2
3	3	Невербальная коммуникация. Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	2
4	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	2
5	5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций. Понятие межличностной коммуникации. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Речевое и	2

		неречевое поведение в межличностном взаимодействии. Чувства эмоции как коммуникативные действия.	
6	6	Интегрированные коммуникации.. Создание аналитического документа "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	2
7	7	Униформа для предприятий общественного питания.	2
8	8	Корпоративные коммуникации. Подготовка Эссе.	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
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.	1	19,75
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	1	18
Создание аналитического документа "Реклама/паблик рилейшнз/брендинг предприятия общественного питания"	Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ	1	16

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)

№	Се-	Вид	Название	Вес	Макс.	Порядок начисления баллов	Учи-
---	-----	-----	----------	-----	-------	---------------------------	------

КМ	местр	контроля	контрольного мероприятия		балл		тыва - ется в ПА
1	1	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	1	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	1	Текущий контроль	Резюме	1	5	Студент готовит 2 задания: устную самопрезентацию и письменное резюме.. Максимальный балл - 5	зачет
4	1	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	1	Текущий контроль	Эссе «Корпоративные проекты»	1	5	Эссе «Корпоративные проекты» предполагает изложение впечатлений и соображений автора (студента) по вопросу «Корпоративные и социальные проекты компании». Объём до 5 страниц, свободной композиции. Максимальный балл - 5.	зачет
6	1	Текущий контроль	Задание "Поздравление партнеров"	1	5	Студент составляет концепцию корпоративного поздравления. Максимальный балл - 5	зачет
7	1	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	1	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.	зачет

					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	
--	--	--	--	--	--	--

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: – психологию общения, методы развития личности и коллектива; – этические нормы профессионального взаимодействия с коллективом.	+		+		+			+
УК-3	Умеет: – работать индивидуально и с группой, выстраивать отношения, психологически взаимодействовать с коллективом; – понимать свою роль в коллективе в решении поставленных задач, предвидеть результаты личных действий, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации	+						+	+
УК-3	Имеет практический опыт: – навыком составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; – навыком эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива.	+		+		+	+	+	+
УК-4	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-4	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. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности	+						+	+
УК-4	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								
УК-5	Знает: – национально-культурные особенности социального и речевого поведения представителей иноязычных культур.	+		+		+		+	
УК-5	Умеет: – адекватно реализовать свои коммуникативные намерения в контексте толерантности; – находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами социума информацию о культурных особенностях и традициях различных народов.	+			+			+	+
УК-5	Имеет практический опыт: – речевым этикетом межкультурной коммуникации.	+			+			+	+
ПК-1	Знает: законодательную базу, стандарты, деловую практику в вопросах деловой этики, корпоративной культуры и коммуникаций	++			++				+
ПК-1	Умеет: планировать и осуществлять коллективную работу, тренинговую работу по корпоративным стандартам	+							+
ПК-1	Имеет практический опыт: способностью организовывать работу подразделений в соответствие с требованиями	+						+	

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 https://dvs.rsl.ru/
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: https://e.lanbook.com/book/138738
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: https://e.lanbook.com/book/142932

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
Лекции	103 (5)	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор
Практические занятия и семинары	103 (5)	Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор