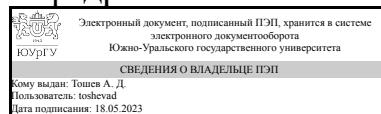


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.03 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания

для направления 43.03.01 Сервис

уровень Бакалавриат

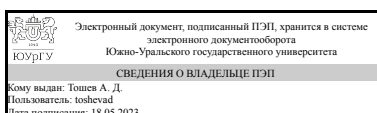
профиль подготовки Ресторанный сервис

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

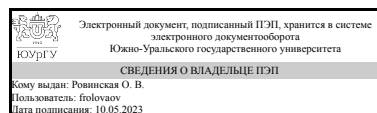
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

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

	различия Имеет практический опыт: 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 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности 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: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Психодиагностика, Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания, Проектирование процесса оказания услуг, Психология, Технические средства предприятий сервиса, Барное дело, Технологические процессы в сервисе,

	Ресторанный сервис, Менеджмент, Перспективы развития ресторанного бизнеса, Рестораны национальных кухонь, Культура питания народов мира, Производственная практика (сервисная) (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
Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность нового руководителя.	25	25
Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"	32	32
Создание аналитического документа "Реклама/паблик рилейшнз/брендинг предприятия общественного питания"	32,75	32.75
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	Основы делового протокола	1	1	0	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	2	1	1	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	2	Вербальная коммуникация. Вербальное общение: официальный речевой этикет.	1
2	4	Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	1
3	7	Униформа для предприятий общественного питания.	1
4	8	Корпоративные коммуникации. Подготовка Эссе.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием	Семестр	Кол-

	разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс		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.	3	25
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	32
Создание аналитического документа "Реклама/паблик рилейшнз/брендинг предприятия общественного питания"	Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ	3	32,75

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	Учитывается 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 объема (до 5 страниц), свободной композиции, подразумевающее впечатление 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. Промежуточная аттестация не является обязательной процедурой: если студент в течение семестра набирает количество баллов, необходимое для получение аттестации. то тестирование не проводится	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Мероприятие промежуточной аттестации (ЗАЧЕТ) не предусмотрен, если студент в течение семестра набирает	В соответствии с пп. 2.5, 2.6

	количество баллов, необходимое для получение аттестации. Зачет (промежуточная аттестация) проводится в форме тестирования. Тестирование охватывает все темы курса, пройденные в рамках аудиторных занятий. Специальное (дополнительное) время на подготовку к тестированию не требуется.	Положения
--	---	-----------

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

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: 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, роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурных особенностей 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: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;	+		+					

Типовые контрольные задания по каждому 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.

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	Электронно-	Иванова, Т. В. Этикет и протокол делового общения :

	литература	библиотечная система издательства Лань	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