

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»

**СОГЛАСОВАНО**  
Декан факультета Туризма и сервиса  
Давыдович А.Р.  
«10» 2023 год

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по УР КОД  
А.В. Иваненко  
«04» 2023 год

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы делового этикета в индустрии гостеприимства**

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр  
Профиль подготовки: Санаторно-курортная деятельность

Форма обучения: очная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации

Год набора 2022

| Семестр | Трудоём-<br>кость<br>(час./зет.) | Лекцион.<br>занятий,<br>(час.) | Практич.<br>занятий,<br>(час.) | СРС,<br>(час.) | КР/КП | Форма промежу-<br>точного контроля<br>(экз./зачет) |
|---------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------|-------|----------------------------------------------------|
| 1       | 108/3                            | 14                             | 14                             | 53             | -     | Экзамен (27)                                       |
| Итого   | 108/3                            | 14                             | 14                             | 53             | -     | Экзамен (27)                                       |

Сочи 2023

Лист согласования рабочей программы дисциплины Основы делового этикета в индустрии гостеприимства

Рабочую программу составил(и):

 дэн, проф. Савельева Нелли Александровна

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

Зав. кафедрой



Брюханова  
Галина Дмитриевна

подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

✓ Директор НОБ

  
подпись

(Дорофеева И.В.)  
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям  
Отдел качества образования и  
методического обеспечения

  
подпись

Вилерманова О.К.  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, на заседании кафедры от «04» марта 2024 г. без изменений

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_

Брюханова Г.Д.

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №\_\_\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №\_\_\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Основы делового этикета в индустрии гостеприимства является формирование и развитие компетенций в сфере применения этических норм и правил делового этикета, наиболее эффективных приемов и форм делового общения в индустрии гостеприимства

Задачи дисциплины: - дать обучающемуся представление о современных технологиях производства и реализации экскурсионных услуг;

- рассмотреть основы профессиональной этики и делового этикета в индустрии гостеприимства;

- овладеть навыками профессионального общения с использованием норм и правил делового этикета;

- освоить нормы и правила дресс-кода, ресторанного этикета, участия в переговорном процессе применительно к индустрии гостеприимства.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                 | Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профессиональные компетенции</b>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей | Организация гостиничного дела<br>Технологии гостиничной деятельности<br>Оздоровительные программы для лиц разного возраста<br>Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности<br>Реклама и PR в индустрии гостеприимства<br>Имиджелогия<br>Технологии и организация экскурсионной деятельности<br>Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности<br>Маркетинг санаторно-курортных услуг<br>Организация предпринимательства в индустрии гостеприимства<br>Сервисная практика |

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Компетенции и индикаторы их достижения                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                      | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                 | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей | ПК-2.1 Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений | Знать: основы делового общения, правила этикета удаленных коммуникаций, протокол деловых переговоров, правила этикета за столом в ресторане<br>Уметь: применять требования делового этикета в процессе профессионального общения, демонстрировать этикетное поведение за столом в ресторане<br>Владеть: навыками делового общения, ведения переговоров, поведения за столом в ресторане в соответствии с требованиями делового этикета                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                | ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса                                                   | Знать: основы профессиональной этики и делового этикета в индустрии гостеприимства, виды дресс-кодов и особенности этикета внешнего облика гостиничного работника<br>Уметь: применять правила и требования профессиональной этики и делового этикета в процессе обслуживания клиентов гостиничной организации, соблюдать требования дресс-кода в соответствии с корпоративной культурой гостиничной организации<br>Владеть: навыками этикетного обслуживания клиентов, формирования внешнего облика в соответствии с дресс-кодом гостиничной организации |

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p> | <p>Знать: нормы этикетного поведения в конфликтных ситуациях, технологии управления конфликтами и стрессами в гостиничной организации</p> <p>Уметь: осуществлять поведение в конфликтных ситуациях в соответствии с требованиями делового этикета, управлять конфликтными ситуациями, возникающими в гостиничной организации</p> <p>Владеть: навыками этикетного поведения в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

| № раздела | Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины                     | Всего часов | Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы |                      |                     |     |
|-----------|--------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------|----------------------|---------------------|-----|
|           |                                                                    |             | Лекции                                        | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС |
| 1 семестр |                                                                    |             |                                               |                      |                     |     |
| 1         | Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства | 11          | 2                                             | 2                    | -                   | 7   |
| 2         | Этикет делового общения                                            | 11          | 2                                             | 2                    | -                   | 7   |
| 3         | Этикет удаленных коммуникаций                                      | 11          | 2                                             | 2                    | -                   | 7   |
| 4         | Этикет и протокол деловых переговоров                              | 12          | 2                                             | 2                    | -                   | 8   |
| 5         | Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства                       | 12          | 2                                             | 2                    | -                   | 8   |
| 6         | Деловой этикет в ресторане                                         | 12          | 2                                             | 2                    | -                   | 8   |
| 7         | Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет                  | 12          | 2                                             | 2                    | -                   | 8   |
| 8         | Экзамен                                                            | 27          | -                                             | -                    | -                   | -   |
|           | ИТОГО:                                                             | 108         | 14                                            | 14                   | -                   | 53  |

#### 4.1.1 Лекционные занятия

| №<br>п/п | Наименование<br>темы дисциплины                                    | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства | Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства<br>Понятие этики, профессиональной этики, делового этикета. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Этические кодексы. Роль и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства. Принципы делового этикета в индустрии гостеприимства. Общие правила делового этикета в гостеприимстве.                                                                                                                                                                                                                                |
| 2        | Этикет делового общения                                            | Этикет личного и делового общения. Культура делового общения. Хорошие манеры. Основные правила этикета деловых коммуникаций и их особенности в сфере гостеприимства. Этикет приветствия в деловом общении. Этикет рукопожатий. Этикет объятий в деловом общении. Этикет представления. Compliments в деловом этикете. Извинения в деловом этикете. Этикет визитных карточек. Этикет деловой беседы. Невербальная коммуникация                                                                                                                                                                                      |
| 3        | Этикет удаленных коммуникаций                                      | Официально-деловой стиль. Этикет деловой переписки. Этикет делового общения посредством электронной почты. Основные правила телефонных разговоров. Мобильный этикет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4        | Этикет и протокол деловых переговоров                              | Понятие протокола. Виды деловых визитов в международной протокольной практике. Подготовка к деловым переговорам. Этикетные правила и нормы программы приема партнеров: порядок встречи делегации, состав встречающих, приветствия и представления, рассадка по машинам, визит вежливости, деловая часть программы переговоров, рассадка за столом переговоров, деловые приемы, культурная программа, проводы делегации. Подарки и сувениры в переговорной практике. Участие гостиничных организаций в организации и проведении деловых приемов. Понятие и значение приемов. Виды приемов и протокольные требования |



|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства      | Деловой дресс-код как элемент корпоративной культуры гостиничной организации. Этикет внешнего облика делового человека. Понятие и виды дресс-кода. Особенности дресс-кода гостиничной организации                                                                                                                  |
| 6 | Деловой этикет в ресторане                        | Предметы сервировки стола и их назначение. Правила поведения и обслуживания за столом. Правила употребления блюд и напитков. Правила ведения беседы за столом                                                                                                                                                      |
| 7 | Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет | Понятие и виды конфликтов. Особенности конфликтов в индустрии гостеприимства. Стадии и структура конфликта. Модели поведения в конфликте и типы конфликтных личностей. Этикетное поведение в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства. Технология управления конфликтами и стрессами в гостиничной организации |

#### 4.1.2 Практические занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины                                       | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства | Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии:<br>1. Профессиональная этика в индустрии гостеприимства<br>2. История этикета<br>3. Особенности и значение делового этикета в индустрии гостеприимства<br>4. Основные принципы делового этикета в индустрии гостеприимства<br>5. Правила делового этикета в индустрии гостеприимства<br>Тестирование |
| 2     | Этикет делового общения                                            | Вопросы тренинга:<br>1. Правила этикета деловых коммуникаций в сфере гостеприимства<br>2. Этикет визитных карточек<br>3. Этикет невербальных коммуникаций<br>4. Комплементы в деловом этикете<br>Видео-кейсы<br>Тестирование                                                                                                                       |
| 3     | Этикет удаленных коммуникаций                                      | Вопросы тренинга:<br>1. Этикет деловой переписки<br>2. Этикет телефонных разговоров<br>3. Мобильный этикет<br>Видео-кейсы<br>Тестирование                                                                                                                                                                                                          |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                          |
|---|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Этикет и протокол деловых переговоров             | Рольевая игра «Деловые переговоры»<br>Видео-кейсы<br>Тестирование                                                                                                                                        |
| 5 | Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства      | Вопросы тренинга:<br>1. Виды дресс-кода<br>2. Дресс-код как компонент корпоративной культуры гостиничной организации<br>3. Особенности дресс-кода гостиничной организации<br>Видео-кейсы<br>Тестирование |
| 6 | Деловой этикет в ресторане                        | Вопросы тренинга:<br>1. Столовые наборы и другие предметы сервировки стола.<br>2. Правила употребления блюд и напитков<br>3. Правила поведения и обслуживания за столом<br>Видео-кейсы<br>Тестирование   |
| 7 | Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет | Рольевая игра «Деловой этикет в конфликтных ситуациях гостиничной организации»<br>Тестирование                                                                                                           |

#### 4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

| № п/п | Наименование темы дисциплины                                       | Вид СРС                                                                                                                                                                         |
|-------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства | Изучение материала по теме 1.<br>Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией).<br>Подготовка к тестированию по теме 1                                                |
| 2     | Этикет делового общения                                            | Изучение материала по теме 2.<br>Творческое задание:<br>обозначьте основные правила делового общения с клиентами гостиничной организации<br>Подготовка к тестированию по теме 2 |
| 3     | Этикет удаленных коммуникаций                                      | Изучение материала по теме 3.<br>Подготовка к тестированию по теме 3                                                                                                            |
| 4     | Этикет и протокол деловых переговоров                              | Изучение материала по теме 4.<br>Подготовка к ролевой игре<br>Подготовка к тестированию по теме 4                                                                               |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства      | Изучение материала по теме 5.<br>Творческое задание:<br>систематизируйте виды дресс-кодов и представьте подробную характеристику одного из них                                                                                                                                  |
| 6 | Деловой этикет в ресторане                        | Изучение материала по теме 6.<br>Творческое задание:<br>осуществить интернет-поиск видео-материалов по теме этикета при употреблении блюд и напитков в ресторане и отработать в домашних условиях навыки пользования столовыми приборами<br>Подготовка к тестированию по теме 6 |
| 7 | Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет | Изучение материала по теме 7.<br>Домашнее задание:<br>обозначить основные виды и выявить особенности конфликтных ситуаций, возникающих в гостиничной организации<br>Подготовка к ролевой игре<br>Подготовка к тестированию по теме 7                                            |

## 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 4.2.1 Литература

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104899.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108806.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038.html> (дата обращения: 08.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный

Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 08.06.2023). – Текст : электронный

#### **4.2.3 Нормативные документы**

Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон № 132-ФЗ: текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения: 08.06.2023). – Текст : электронный.

#### **4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: <https://www.book.ru/cat/578/1> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_blocks&view=main\\_ub](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub) (дата обращения: 08.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

#### **4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

##### **Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:**

1. Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства
2. Понятие этики, профессиональной этики, делового этикета
3. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Этические кодексы
4. Роль и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства. Принципы делового этикета в индустрии гостеприимства
5. Общие правила делового этикета в гостеприимстве
6. Этикет личного и делового общения. Культура делового общения. Хорошие манеры
7. Основные правила этикета деловых коммуникаций и их особенности в сфере гостеприимства
8. Этикет приветствия в деловом общении. Этикет рукопожатий
9. Этикет объятий в деловом общении. Этикет представления
10. Compliments в деловом этикете. Извинения в деловом этикете
11. Этикет визитных карточек
12. Этикет деловой беседы
13. Этикет невербальной коммуникации
14. Этикет деловой переписки
15. Этикет делового общения посредством электронной почты
16. Основные правила телефонных разговоров
17. Мобильный этикет
18. Понятие протокола. Виды деловых визитов в международной протокольной практике
19. Подготовка к деловым переговорам
20. Этикетные правила и нормы программы приема партнеров
21. Подарки и сувениры в переговорной практике
22. Понятие и значение приемов. Виды приемов и протокольные требования
23. Деловой дресс-код как элемент корпоративной культуры гостиничной организации
24. Особенности дресс-кода гостиничной организации
25. Предметы сервировки стола в ресторане и их назначение
26. Этикетные правила поведения и обслуживания за столом в ресторане
29. Этикетные правила употребления блюд и напитков
30. Этикетные правила ведения беседы за столом в ресторане
31. Понятие и виды конфликтов
32. Особенности конфликтов в индустрии гостеприимства
33. Стадии и структура конфликта
34. Модели поведения в конфликте и типы конфликтных личностей
32. Этикетное поведение в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства
33. Технология управления конфликтами и стрессами в гостиничной организации

**Критерии оценивания:**

- полнота и правильность освещения вопросов билета;
- четкость, логичность, последовательность изложения материала;
- правильное использование терминологии;
- наличие примеров из практики и их соответствие теоретическим положениям;
- качество ответов на дополнительные вопросы;
- аргументированность ответов;
- сформированность компетенций.

**Шкала оценивания:**

– оценка «отлично» выставляется в том случае, если студент глубоко и прочно усвоил программный материал курса, полно и правильно освещает все вопросы экзаменационного билета, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с представлением примеров из практики, правильно обосновывает принятые решения, в целом демонстрируя полную сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно приводит практические примеры, в целом демонстрируя достаточно высокую сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, демонстрирующему только знания основного материала, но не усвоившему его деталей, допускающему неточности, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, дающему недостаточно правильные формулировки, испытывающему затруднения при приведении конкретных практических примеров, но в целом демонстрирует достаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, не знающему значительной части программного материала, допускающему существенные ошибки, не может увязать теорию с практикой, в целом демонстрируя недостаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты выполняют учебную работу на лекционных и практических занятиях, выполняют творческие задания, домашнее задание по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки выполнения ими домашнего задания, творческих заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением, докладов с презентацией.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются творческое задание, домашнее задание, групповое обсуждение.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать со специальной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения специальной литературы. В период изучения литературных источников можно также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов, фиксированных выступлений на семинарских занятиях. При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться со специальной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации по подготовке домашнего задания.

Домашнее задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы.

В ходе выполнения домашнего задания студент должен проявить высокую степень самостоятельности; умение креативно мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении домашнего задания. Выполнение домашнего задания требует глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы.

Методические рекомендации по подготовке творческих заданий.

Творческое задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы студента как во время практических занятий, так и внеурочное время. В ходе выполнения задания студент должен проявить умение работать в команде (малой группе); умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении творческого задания.

Выполнение творческого задания требует предварительного глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы,

проведения если это необходимо анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену.

При подготовке к экзамену необходимо помнить, что отдельные вопросы дисциплины могут рассматриваться только в рамках самостоятельной работы студента. На экзамене студент должен показать знание содержания дисциплины, основных терминологических понятий, умение свободно использовать их. В случае затруднения ответа студента на поставленные вопросы, а также для более точной оценки знаний и умений студента в рамках дисциплины преподаватель может задавать на экзамене дополнительные вопросы в пределах программы дисциплины. Ответ студента на поставленные вопросы должен быть достаточно кратким, соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенным, по возможности отражать личную позицию студента по существу вопросов.

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для самостоятельной работы;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- обеспечение методическими указаниями по выполнению самостоятельной работы, содержащих в том числе рекомендации по подготовке докладов с презентацией на семинарских занятиях, творческих заданий для подготовки к практической работе по дисциплине и рекомендации по их выполнению, рекомендации по подготовке к ролевым играм, примерные тестовые задания по дисциплине, домашнее задание и рекомендации по его выполнению.

## **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

При реализации дисциплины применяются следующие технологии обучения:

по видам учебной работы:

1) лекции:

- лекция-беседа, предполагающая обращение к аудитории для разбора отдельных вопросов темы, совместное рассмотрение примеров, иллюстрирующих теоретический материал, проверку знаний, предшествующих изучению данной дисциплины;
- проблемная лекция, посвященная рассмотрению дискуссионных вопросов, новых положений и методов, нестандартных подходов;
- использование информационных технологий для презентации материалов лекции.

2) практические занятия:

- практическое занятие с применением ролевой игры;
- семинар-дискуссия: интерактивная форма проведения занятия, предполагающая публичное обсуждение спорных вопросов изучаемой темы;
- практическое занятие с применением технологии тренингов;
- практическое занятие с применением кейс-метода, при котором студенты изучают материалы видео-кейсов по различным направлениям делового этикета с последующим обсуждением на тренингах;
- практическое занятие, посвященное выполнению и защите творческих заданий в минигруппах студентов;

3) самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания;

4) организация и проведение консультаций.



#### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

| № | Перечень ПО                                         |
|---|-----------------------------------------------------|
| 1 | MicrosoftWindows.                                   |
| 2 | Microsoft Office                                    |
| 3 | Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение |
| 4 | Справочно-правовая система Консультант Плюс         |

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

### **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации. материально-технического

**Приложение к рабочей программе дисциплины**  
**«Основы делового этикета в индустрии гостеприимства»**

**43.03.03, Гостиничное дело, Бакалавриат**  
Профиль "Санаторно-курортная деятельность»,

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Основы делового этикета в индустрии гостеприимства**

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений  
очная

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b> | 3 / 108                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Цель изучения дисциплины</b>                   | Формирование и развитие компетенций в сфере применения этических норм и правил делового этикета, наиболее эффективных приемов и форм делового общения в индустрии гостеприимства                                                                                                               |
| <b>Содержание дисциплины</b>                      | Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства. Этикет делового общения. Этикет удаленных коммуникаций. Этикет и протокол деловых переговоров. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства. Деловой этикет в ресторане. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет |
| <b>Формируемые компетенции (коды)</b>             | ПК-2                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b> | ПК-2.1 Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений<br>ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса<br>ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей                                 |
| <b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b>    | Организация гостиничного дела<br>Технологии гостиничной деятельности<br>Оздоровительные программы для лиц разного возраста<br>Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности<br>Реклама и PR в индустрии гостеприимства<br>Имиджелогия<br>Технологии и организация экскурсионной деятельности<br>Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности<br>Маркетинг санаторно-курортных услуг<br>Организация предпринимательства в индустрии гостеприимства<br>Сервисная практика |
| <b>Образовательные технологии</b>                            | Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации, СРС                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>                        | Экзамен                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |