

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор Л.А.Омельянович

2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ
ХОЗЯЙСТВЕ**

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм
(шифр и название укрупненной группы)
Программа высшего профессионального образования «магистратура»
(бакалавриат, специалитет, магистратура)
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(шифр и название направления подготовки)
Профиль (магистерская программа) Гостиничное и ресторанное дело
(шифр и название специальности)
Институт, факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
(название института, факультета)
Курс, форма обучения II очная и II заочная форма обучения
Учебный год 2019-2020

**Донецк
2018**

Рабочая программа «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве» для студентов по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)

Разработчики: Куценко Елена Васильевна, старший преподаватель



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от "19" июня 2018 года № 30

Заведующий кафедрой



П. А. Заремба

(подпись)

(фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

И. О. декана ФРГБ



Л. В. Крылова

(подпись)

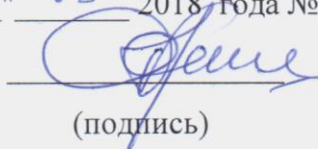
(фамилия, инициалы)

«20» 06 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" 08 2018 года № 1

Председатель



Л.А. Омелянович

(подпись)

4 Коп

© Куценко Е.В., 2018 год
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2018 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	Заочная (очно-заочная) форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело	вариативная	
Модулей -	Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело	Год подготовки:	
Смысловых модулей – 2		II - й	II - й
Индивидуальные научно-исследовательские задания (название)		Семестр	
Общее количество часов – 72		3-й	4-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: 2 аудиторных – 36 самостоятельной работы студента – 36	Программа высшего профессионального образования: Магистратура	Лекции	
		18 час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		18 час.	10 час.
		Лабораторные работы	
		-	-
		Самостоятельная работа	
36 час.	54 час.		
Индивидуальные задания:			
Вид контроля: дифференцированный зачет			

Примечания.

- Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 36/36
для заочной формы обучения – 18/54

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве» является познакомить студентов с правилами современного этикета, традициями и современными тенденциями дипломатического протокола, этикета, видами приемов и их особенностями, методами обслуживания дипломатических приемов, особенностями проведения дипломатических приемов в отдельных странах.

Учебные задачи дисциплины: изучение делового этикета, правила общения, особенности дипломатического этикета, планирование и укрепление межличностных отношений, искусство самопрезентации, планирование и укрепление межличностных отношений.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина М.1.В.4 «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве» относится к вариативной части свободного выбора студентов общенаучного цикла.

Для изучения дисциплины «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве» необходимы знания вопросов предшествующих изучаемых дисциплин:

– в общенаучном цикле дисциплин: «История и философия науки», «Педагогика высшей школы», «Методология и методы научных исследований», «Иностранный язык профессиональной направленности»;

– в цикле профессиональных дисциплин: «Стратегический менеджмент», «Инновационные гостинично-ресторанные технологии», «Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве», «Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве», «Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства», «Охрана труда в отрасли», «Организация санаторно-курортного хозяйства», «Корпоративное управление в индустрии гостеприимства», «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства», «Мониторинг мирового рынка гостиничных и ресторанных услуг» студент приобретает знания относительно всего разнообразия инновационных возможностей для использования в дальнейшей практической деятельности предприятий, о возможностях соблюдения требований безопасности и охране труда персонала различных служб гостинично-ресторанных комплексов.

Компетенции, сформированные в результате освоения дисциплины «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве», необходимы для освоения следующих дисциплин учебного плана:

– в общенаучном цикле дисциплин: «Правовое обеспечение индустрии гостеприимства», «Психология управления и конфликтология» или «Психология межличностных отношений», «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности» или «Современные проблемы науки и техники»;

– в цикле профессиональных дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Сервисология», «Экономический анализ деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства» или «Экономика гостиничного хозяйства», «Организационное проектирование и управление проектами в индустрии гостеприимства» или «Современные технологии и инструментарий менеджмента», «Организационное поведение в индустрии гостеприимства» или «Организация труда управленческого персонала», а также успешного прохождения производственной управленческой, преддипломной практик, выполнения научно-исследовательской работы, выполнения курсовых работ и магистерской диссертации.

В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается в 3-м семестре (2 курс о/ф) в объеме: лекции – 18, практические занятия – 18; самостоятельная работа студента – 36 и заканчивается зачетом. Общая трудоемкость составляет 2 кредита.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

– готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

– готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

– готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1).

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

– готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц, других средств размещения (ПК-1);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: общие понятия дипломатии, дипломатический протокол и этикет, историю

становления протокольной службы, дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы этикета; основные виды приемов и их специфику; основные требования к организации различных видов приемов и правила поведения на приемах.

уметь: организовывать на должном уровне приему с учетом запросов потребителей; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности; Находить пути благоприятного разрешения конфликтов.

владеть: методами бесконфликтных отношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя, методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя основами профессиональной этики и этикета

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства.

Тема 1. Церемониал и протокольные почести

Тема 2. Классификация приемов

Тема 3. Деловые приемы

Тема 4. Дипломатические приемы

Тема 5. Организация неформальных приемов

Смысловой модуль 2. Основы протокольного этикета

Тема 6. Дипломатический протокол и этикет

Тема 7. Выступления и речи на приемах

Тема 8. Основные требования к организации приемов.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе*					всего	в том числе*				
		л	п	лаб.	инд.	срс		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства.												
Тема 1. Церемониал и протокольные почести	7	2	1			4	8	1	1			6
Тема 2. Классификация приемов	8	2	1			5	8	1	1			6
Тема 3. Деловые приемы	9	2	2			5	9	1	2			6
Тема 4. Дипломатические приемы	15	4	6			5	9	1	2			6
Тема 5. Организация неформальных приемов	9	2	2			5	8	1	1			6
Итого по смысловому модулю 1	48	12	12			24	42	5	7			30
Смысловой модуль 2. Основы протокольного этикета												
Тема 6. Дипломатический протокол и этикет	8	2	2			4	10	1	1			8
Тема 7. Выступления и речи на приемах	8	2	2			4	10	1	1			8
Тема 8. Основные требования к организации приемов	8	2	2			4	10	1	1			8
Итого по смысловому модулю 2	24	6	6			12	30	3	3			24
Всего часов	72	18	18			36	72	8	10			54

*л. – лекции;

п. – практические (семинарские) занятия;

лаб. – лабораторные работы;

инд. – индивидуальные задания;

срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Церемониал и протокольные почести	1	1
2	Классификация приемов	1	1
3	Деловые приемы	2	2
4	Дипломатические приемы	6	2
5	Организация неформальных приемов	2	1
6	Дипломатический протокол и этикет	2	1
7	Дипломатический протокол и этикет	2	1
8	Основные требования к организации приемов	2	1
Всего:		18	10

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Протокольный церемониал и его особенности в странах	4	6
2	Виды приемов, классификационные признаки	5	6
3	Отличительные особенности деловых приемов и их многообразие	5	6
4	Дипломатические приемы в современной деловой практике	5	6
5	Организация неформальных приемов и дипломатическая практика	5	6
6	Дипломатический протокол и этикет	4	8
7	Выступления и речи на приемах	4	8
8	Основные требования к организации приемов	4	8
Всего:		36	54

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Разработка плана проведения мероприятия по торжественному случаю по заданию руководителя.
2. Разработка схемы рассадки гостей за столом:
 - протокольная рассадка;
 - произвольная рассадка
3. Разработка приглашений на прием
4. Разработка меню приема
5. Организационные мероприятия по подготовке официантов к обслуживанию приема.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Антонова, В. А. Организация ресторанного хозяйства: электр. ресурс (2840Кб). Конспект лекций по курсу/ В. А. Антонова. – Донецк : ДонНУЭТ, 2014.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для подготовки к зачету*

1. Определение понятий: дипломатия, дипломатический протокол, этикет.
2. Источники норма дипломатического протокола. Сфера. Принцип построения.
3. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда.
4. Протокол и правовая норма. Протокол как международная категория.
5. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место.
6. Сфера действия норм дипломатического протокола.
7. История кодификации протокольных норм и становления дипломатической процедуры.
8. Октябрьская революция и нормы протокола. Необходимость соблюдения протокольных норм в международном общении.
9. Современная организация российской протокольной службы.
10. Правила этикета и установление деловых контактов. Порядок представления и знакомств.
11. Первое впечатление и правила этикета. Вежливость и такт.
12. Этикет и искусство проведения деловой беседы.
13. Основные правила протокольного визита.
14. Визитная карточка дипломата и ее протокольные возможности.
15. Правила международной вежливости и государственная символика.

16. История государственных символов. Флаг. Герб. Гимн.
17. Действующие законодательные нормы использования государственной символики. Этикет государственного флага и гимна.
18. Протокольные правила использования государственной символики в дипломатических и консульских представительствах.
19. Дипломатический протокол и национальный праздник государства.
20. Протокол и правила гостеприимства.
21. Протокольная практика приема высоких зарубежных гостей и ее история.
22. Церемониал визитов на высшем уровне и протокольные почести.
23. Протокольные мероприятия и дипломатические приемы.
24. Виды дипломатических приемов и их основные особенности.
25. Имидж дипломата. Внешний вид. Манеры и поведение.
26. Протокольная одежда и дипломатическая форма.
27. Протокольные требования к участникам официальных церемоний.
28. Дипломатический протокол. Этикет. Международная вежливость. Определение понятий. Источники. Сфера. Территориальный принцип построения протокола.
29. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место. Протокольная норма и прецедент. Протокольное старшинство при проведении международных встреч и конференций.
30. Международная вежливость. Привилегии и иммунитеты. Функциональная теория иммунитетов. Различия в иммунитетах персонала дипломатических и консульских учреждений.
31. Иностранные дипломатические представительства на территории страны. Правовая основа. Правила регистрации персонала диппредставительств. Дипломатические и служебные карточки. Практика работы отдела дипломатического корпуса ДПП.
32. Основные положения современной протокольной практики (Государственного протокола). Виды визитов на высшем и высоком уровне.
33. Церемониальная сторона различных визитов на высшем и высоком уровне. Уровень персонального участия официальных лиц. Встречи и проводы. Размещение гостей.
34. Деловая часть программы визита на высшем и высоком уровне. Переговоры и беседы. Протокольные мероприятия. Поездки по стране. Обмен подарками.
35. Особенности протокольной практики организации визитов на высшем и высоком уровне в отдельных зарубежных странах (в том числе стран-членов СНГ).
36. Протокол визитов на высшем уровне. Программа визита и ее основные элементы. Женская программа, ее особенности.

37. Организационно – протокольное обеспечение визитов на высшем и высоком уровне. Зарубежные поездки российских официальных лиц. Подготовительные и передовые группы. Их состав и основные задачи.

38. Практика работы отдела визитов и делегаций ДГП по проведению визитов. Протокольная работа посольств и других загранучреждений в связи с проведением визитов на высшем и высоком уровне.

39. Международная вежливость и правила гостеприимства. Протокольные мероприятия как одна из важных форм дипломатической работы.

40. Дипломатические приемы. Их виды и протокольные особенности. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение.

41. Порядок проведения дипломатических приемов. Составление списка гостей. Этикет приема. Встречи и проводы. Приход и уход с приема. Основные правила поведения.

42. Дипломатические приемы и правила вежливости. Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки и возможные варианты. Протокольная техника и ее использование.

43. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола. Порядок обслуживания. Учет национальных особенностей и традиций при составлении меню. Правила поведения за столом.

44. Протокольная одежда и дипломатическая форма. История. Правила ношения. Протокольные возможности. Одежда на дипломатических приемах.

45. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения. Правила знакомства. Протокольные визиты. Визитные карточки и их протокольные возможности.

46. Правила этикета и установление деловых контактов. Первое впечатление и его роль в деловом общении. Порядок представлений и знакомств.

47. Протокол дипломатической переписки. Основные виды дипломатических документов и их протокольные. Особенности.

48. Протокол и переговорный процесс. Правила рассадки за столы переговоров и в зале заседаний международных конференций. Порядок подписания двусторонних и многосторонних документов.

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма в балах
Смысловой модуль N 1				Смысловой модуль N 2				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	100
10	10	15	10	10	15	15	15	

T1...T5 – темы смыслового модуля № 1
 T6 ...T8 – темы смыслового модуля № 2

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Зайко, Г. М., Джум, Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.

Дополнительная

1. Егоров, В. П. Дипломатический протокол и этикет : учеб. пособие / В. П. Егоров. – М. : Юридический институт МИИТа, 2013. – 200 с.

2. Грибова, Наталья Анатольевна Г82 Искусство делового этикета. Учебное пособие - М.: Мир науки, 2015. - 49 с.

3. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений [Текст] : учеб. пособие / Г. М. Шеламова. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 64 с.

4. Лядов, П. Ф. Дипломатический протокол и этикет делового общения / П. Ф. Лядов. М., 2012.

5. Раков, Ю. А. Дипломатическая и консульская служба / Ю. А. Раков. М., 2012.

6. Кузнецов И. Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.

7. Полная энциклопедия этикета/ сост. А. Кривошей. – Донецк: ООО «Глория Трейд», 2010. – 384 с

Электронные ресурсы

1. Антонова, В. А. Организация ресторанного хозяйства: электр. ресурс (2840Кб). Конспект лекций по курсу [Электронный ресурс]/ В. А. Антонова. – Донецк : ДонНУЭТ, 2014.

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 416 с.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. МИД Российской Федерации: Дипломатическая служба и консульская служба. [Електрон. ресурс] / Режим доступа : <http://www.mid.ru/da/home> – Название с экрана.

2. Электронная библиотека ГО ВПО «ДонНУЭТ». – Режим доступа: <http://library.donnuet.education/> – Название с экрана.

3. Программа дистантного образования MOODLE.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория (3534). Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Куценко Елена Васильевна	старший преподаватель	ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, 2007 г. "Технология питания", инженер-технолог; ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, ИПО, 2011 г. "Экономика предприятия", экономист	08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных рыночных условиях»	ГО ВПО " ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского", ИПО, "Тренинговые и интерактивные формы обучения" с16.04.15 по 30.04.15 г. Свидетельство о повышении квалификации 12СПК 997484

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело».