

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:16:33
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfc392f7274a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе
Л. В. Крылова
(подпись)
«28» февраля 2024 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.03 ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа магистратуры
Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код, наименование)

Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанного гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:


очная форма обучения 2 курс

заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

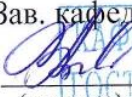
**Донецк
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Протокольное обслуживание» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024г. - для заочной формы обучения.

Разработчик: Дыбок Валентина Владимировна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела


(подпись) Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декана факультета ресторанно-гостиничного бизнеса


(подпись) И.В. Кошавка
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель 
(подпись) Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Дыбок В.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код, название)	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки <u>43.04.01 Сервис</u> (код, название)		
Модулей – 1	Магистерская программа <u>Социально-культурный сервис</u> (название)	Год подготовки	
Смысловых модулей – 2		2 - й	2 - й
Общее количество часов – 108		Семестр	
		3-й	4-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 2 самостоятельной работы обучающегося – 1,56	Программа высшего профессионального образования – программа магистратуры	Практические, семинарские занятия	
		16 час.	12 час.
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		72,85 час.	79,95 час.
		Индивидуальные задания*:	
		2 ТМК	Контрольная работа
		Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)	
		Зачёт	Зачёт

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 34/72,85

для заочной формы обучения – 24/79,95

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Протокольное обслуживание» 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 ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.В.03 «Протокольное обслуживание» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа Социально-культурный сервис.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Педагогика высшей школы», «Иностранный язык профессиональной направленности», «Инновационные технологии в социально-культурном сервисе».

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Правовое обеспечение индустрии гостеприимства», «Психология управления и конфликтология», «Совершенствование социально-культурной деятельности», «Экономика гостиничного хозяйства», «Организационное поведение на предприятиях сервиса» или «Организация труда управленческого персонала», а также успешного прохождения производственной управленческой, преддипломной практик, выполнения научно-исследовательской работы, выполнения курсовых работ и магистерской диссертации.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями :

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1 _{ук-4} Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2 _{ук-4} Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. ИДК-3 _{ук-4} Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе с зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1 _{ук-5} Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2 _{ук-5} Выстраивает профессиональное социальное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. ИДК-3 _{ук-5} Обеспечивает создание недискриминационной среды

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
ПК-2 Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2 _{ПК-2} Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3 _{ПК-2} Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-2} Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

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. Основы дипломатии и международных деловых связей

Тема 2. Дипломатический протокол – основа механизма деловых отношений

Тема 3. Дипломатическая и деловая переписка

Смысловой модуль 2. Основы протокольного этикета

Тема 4. Дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы

Тема 5. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести

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 ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СР ⁵		л	п	лаб	инд	СР
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1 Протокольное обслуживание												
Смысловой модуль 1. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства												
Тема 1. Основы дипломатии и	18	2	2	-	-	14	12	2	2	-	-	15

международных деловых связей												
Тема 2. Дипломатический протокол – основа механизма деловых отношений	22	4	4	-	-	14	12	2	2	-	-	15
Тема 3. Дипломатическая и деловая переписка	22	4	4	-	-	14	12	2	2	-	-	15
Итого по смысловому модулю 1	62	10	10	-	-	42	36	6	6	-	-	45
Смысловой модуль 2. Основы протокольного этикета												
Тема 4. Дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы	23	4	4	-	-	15	15	2	2	-	-	17
Тема 5. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести	21,85	4	2	-	-	15,85	17,85	4	4	-	-	17,95
Итого по смысловому модулю 2	44,85	8	6	-	-	30,85	32,85	6	6	-	-	34,95
Всего часов:	108	18	16	-	-	72,85	108	12	12	-	-	79,95
Катт	0,9				0,9		1,8				1,8	
СРэк	-				-		-				-	
ИК	-				-		-				-	
КЭ	-				-		-				-	
Каттэк	0,25				0,25		0,25				0,25	
Контроль							2				2	
Всего часов:	108	18	16		1,15	72,85	108	12	12		4,05	79,95

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные задания;
5. СР – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Основы дипломатии и международных деловых связей	2	2
2	Тема 2. Дипломатический протокол – основа механизма деловых отношений	4	2
3	Тема 3. Дипломатическая и деловая переписка	4	2
4	Тема 4. Дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы	2	2
5	Тема 5. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести	4	4
Всего:		16	12

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

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

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Основы дипломатии и международных деловых связей	14	15
2	Тема 2. Дипломатический протокол – основа механизма деловых отношений	14	15
3	Тема 3. Дипломатическая и деловая переписка	14	15
4	Тема 4. Дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы	15	17
5	Тема 5. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести	15,85	17,95
Всего:		72,85	79,95

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- зачёт проводится в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Разработка плана проведения мероприятия по торжественному случаю по заданию руководителя.

2. Разработка схемы рассадки гостей за столом:

а. протокольная рассадка;

б. произвольная рассадка

3. Разработка пригласительных на прием

4. Разработка меню приема

5. Организационные мероприятия по подготовке официантов к обслуживанию приема.

Смысловой модуль 1. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства

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.

Смысловой модуль 2. Основы протокольного этикета

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.
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 ДПП 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.

11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль :		

- презентация (темы 5,7)	25	50
- тестирование	25	50
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	40	40
- ТМК 1	30	30
- ТМК 2	30	30
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Определение понятий: дипломатия, дипломатический протокол, этикет. Источники норма дипломатического протокола. Сфера. Принцип построения.
1. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда.
2. Протокол и правовая норма. Протокол как международная категория.
3. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место.
4. Сфера действия норм дипломатического протокола.
5. История кодификации протокольных норм и становления дипломатической процедуры.
6. Октябрьская революция и нормы протокола. Необходимость соблюдения протокольных норм в международном общении.
7. Современная организация российской протокольной службы.
8. Правила этикета и установление деловых контактов. Порядок представления и знакомств.
9. Первое впечатление и правила этикета. Вежливость и такт.
10. Этикет и искусство проведения деловой беседы.
11. Основные правила протокольного визита.
12. Визитная карточка дипломата и ее протокольные возможности.
13. Правила международной вежливости и государственная символика.
14. История государственных символов. Флаг. Герб. Гимн.
15. Действующие законодательные нормы использования государственной символики. Этикет государственного флага и гимна.
16. Протокольные правила использования государственной символики в дипломатических и консульских представительствах.
17. Дипломатический протокол и национальный праздник государства.
18. Протокол и правила гостеприимства.
19. Протокольная практика приема высоких зарубежных гостей и ее история.
20. Церемониал визитов на высшем уровне и протокольные почести.
21. Протокольные мероприятия и дипломатические приемы.
22. Виды дипломатических приемов и их основные особенности.
23. Имидж дипломата. Внешний вид. Манеры и поведение.
24. Протокольная одежда и дипломатическая форма.
25. Протокольные требования к участникам официальных церемоний.

26. Дипломатический протокол. Этикет. Международная вежливость. Определение понятий. Источники. Сфера. Территориальный принцип построения протокола.
27. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место. Протокольная норма и прецедент. Протокольное старшинство при проведении международных встреч и конференций.
28. Международная вежливость. Привилегии и иммунитеты. Функциональная теория иммунитетов. Различия в иммунитетах персонала дипломатических и консульских учреждений.
29. Иностранные дипломатические представительства на территории страны. Правовая основа. Правила регистрации персонала диппредставительств. Дипломатические и служебные карточки. Практика работы отдела дипломатического корпуса ДГП.
30. Основные положения современной протокольной практики (Государственного протокола). Виды визитов на высшем и высоком уровне.
31. Церемониальная сторона различных визитов на высшем и высоком уровне. Уровень персонального участия официальных лиц. Встречи и проводы. Размещение гостей.
32. Деловая часть программы визита на высшем и высоком уровне. Переговоры и беседы. Протокольные мероприятия. Поездки по стране. Обмен подарками.
33. Особенности протокольной практики организации визитов на высшем и высоком уровне в отдельных зарубежных странах (в том числе стран-членов СНГ).
34. Протокол визитов на высшем уровне. Программа визита и ее основные элементы. Женская программа, ее особенности.
35. Организационно – протокольное обеспечение визитов на высшем и высоком уровне. Зарубежные поездки российских официальных лиц. Подготовительные и передовые группы. Их состав и основные задачи.
36. 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.
37. Международная вежливость и правила гостеприимства. Протокольные мероприятия как одна из важных форм дипломатической работы.
38. Дипломатические приемы. Их виды и протокольные особенности. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение.
39. Порядок проведения дипломатических приемов. Составление списка гостей. Этикет приема. Встречи и проводы. Приход и уход с приема. Основные правила поведения.
40. Дипломатические приемы и правила вежливости. Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки и возможные варианты. Протокольная техника и ее использование.
41. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола. Порядок обслуживания. Учет национальных особенностей и традиций при составлении меню. Правила поведения за столом.
42. Протокольная одежда и дипломатическая форма. История. Правила ношения. Протокольные возможности. Одежда на дипломатических приемах.
43. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения. Правила знакомства. Протокольные визиты. Визитные карточки и их протокольные возможности.
44. Правила этикета и установление деловых контактов. Первое впечатление и его роль в деловом общении. Порядок представлений и знакомств.
45. Протокол дипломатической переписки. Основные виды дипломатических документов и их протокольные особенности.
46. Протокол и переговорный процесс. Правила рассадки за столы переговоров и в зале заседаний международных конференций. Порядок подписания двусторонних и многосторонних документов.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа					Сумма (в балах)
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2		
T1	T2	T3	T4	T5	
10	20	20	25	25	100

Примечание. T1, T2, ... T5 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	зачет	Полное выполнение заданий , а так же допускается до 40% ошибок, неточностей и недостатков
0-59	незачет	Неудовлетворительное выполнение, где количество ошибок и замечаний превышает 40%. Возможность повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Дипломатическая служба : учебное пособие / Е. М. Астахов, Е. М. Богучарский, В. И. Долгов [и др.] ; под редакцией А. В. Торкунова, А. Н. Панова. — Москва : Аспект Пресс, 2019. — 352 с. — ISBN 978-5-7567-0884-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87965.html>

2. Антонова, В. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 2) [Электронный ресурс] : оч.изаоч. форм обучения : учеб. пособие для студ.направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания», специализации «Технологии в ресторан. хоз-ве», направления подготовки «Гостиничное дело», специализация Гостинич.-ресторанн. дело» / В. А. Антонова, Л. В. Крылова, В. В. Дыбок ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. сервиса и гостиничного дела . — Донецк :ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

Дополнительная:

1. Гордина, Е. А. Деловая и дипломатическая переписка = BusinessAndDiplomaticCorrespondence : учебное пособие / Е. А. Гордина, Л. С. Афанасьева. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2018. — 143 с. — ISBN 978-5-7014-0882-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87104.html>

2. Дипломатическая служба зарубежных стран : учебник / Е. М. Астахов, В. И. Долгов, Т. В. Зонова [и др.] ; под редакцией А. В. Торкунова, А. Н. Панова. — Москва : Аспект Пресс, 2019. — 400 с. — ISBN 978-5-7567-1063-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/96298.html>

3. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под редакцией А. Т. Васюковой. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 416 с. — ISBN 978-5-394-03385-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85624.html>

4. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html>

Учебно-методические издания:

1. Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве: методические указания для самостоятельного изучения дисциплины [электронный ресурс]. Для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело» / В. А. Антонова. — Донецк : ДонНУЭТ, 2018. — 25 с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — [Донецк, 2021–]. — Текст : электронный.

2. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». — Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?–]. — URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». — Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. — URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. — Москва : КДУ, сор. 2017. — URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) — Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. — Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. — Москва : КиберЛенинка, 2012– . — URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). — Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. — Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. — URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) — Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. — Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . — URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. — Москва : Финансовый университет, 2019– . — URL: <http://library.fa.ru/>

(дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Протокольное обслуживание» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория. 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.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Дыбок Валентина Владимировна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания	1. Диплом о профессиональной переподготовке RB 0519207252 №338/19 от 20.06.2019г., «Экономика (Профиль: Экономика предприятия)», 1476 часов, Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Центр дополнительного профессионального образования 2. Удостоверение о повышении квалификации № 23007627 от 22.08.2023, «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 82 часа, АНО ДПО ЦДПО «Просвещение», г. Сочи. 3. Удостоверение о повышении квалификации № 760600044544 от 27.12.2023, «Формирование системы локальных нормативных актов, регламентирующих

				<p>деятельность по реализации ДПО в вузах новых субъектов Российской Федерации в целях их интеграции в единое образовательное пространство», 72 часа, ФГАОУ ДПО «Государственная академия промышленного менеджмента им. Н.П. Пастухова».</p> <p>4. Удостоверение о повышении квалификации № 800400000174 от 27 ноября 2023г., «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк.</p>
--	--	--	--	--