Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 14:17:44
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

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)
«15» 03 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02. ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

(название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Образовательная программа высшего образования - программа магистратуры
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование)
Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
Курс, форма обучения:
очная форма обучения 1 курс
заочная форма обучения 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном бизнесе» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерской программе: Гостиничное и ресторанное дело, разработанная в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026г.

Разработчик: Чубучная Галина Евгеньевна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «20» 02.2026 года 2026 № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтерева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса
_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

«24».02.2026 года № 7

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол № 8 от 25.03.2026 г.

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

© Чубучная Г.Е., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td>Количество зачетных единиц - 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм (код, название)

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело</td><td colspan="2">Вариативная часть</td></tr>
<tr><td>Модулей -1</td><td rowspan="5">Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 2</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество

часов -72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>3-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 2
самостоятельной работы обучающегося - 3</td><td rowspan="11">Программа высшего образования - программа магистратуры</td><td>16 час.</td><td>- час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14</td><td>- час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>40,95 час.</td><td>- час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>2ТМК</td><td>Контрольная работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)</td></tr>
<tr><td>Зачёт с оценкой</td><td>Зачёт с оценкой</td></tr>
</table>

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет: для очной формы обучения - **30/40,95** для заочной формы обучения - -

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Протокольное обслуживание» является познакомить студентов с правилами современного этикета, традициями и современными тенденциями дипломатической протокола, этикета, видами приемов и их особенностями, методами обслуживали: дипломатических приемов, особенностями проведения дипломатических приемов в отдельны: странах.

Здачи дисциплины: изучение делового этикета, правила общения, особенности дипломатического этикета, планирование и укрепление межличностных отношений, искусств самопрезентации, планирование и укрепление межличностных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина В1.Б.02. «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном бизнесе» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

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

Дисциплина является основополагающей для изучения таких 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 РЕЗУЛЬТАТЕОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями :

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
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.

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 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 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]	СРС[5]		Л	п	лаб	инд	СРС
Модуль 1. Протокольное обслуживание												
Смысловой модуль 1. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства												
Тема 1. Основы дипломатии и международных деловых связей	10	2	2	-	-	6		-	-	-		-
Тема 2. Дипломатический протокол - основа механизма деловых отношений	12	2	2	-	-	**8**	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Дипломатическая и деловая переписка	14	4	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю!	***36***	***8***	***6***	-	-	***22***	-	-	-	-	-	-
Смысловой			**дуль 2. Основы п**			**ротокольного этикета**						
Тема 4. Дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы	17	4	4	-	-	9		-	-	-		-
Тема 5. Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести	17,95	4	4	-	-	9,95	-	-	-	-		
Итого по смысловому модулю 2	***34,95***	***8***	***8***	-	-	***18,95***	-	-	-	-	-	-
Всего по смысловым модулям	**70,95**	**16**	**14**	-	-	**40,95**	-	-	-	-	-	-
Катт	**0,8**	-	-	-	**0,25**			-	-	-		
СРэк	-											
ИК	-											
КЭ	-						-					

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]	СРС[5]		Л	п	лаб	инд	СРС
Каттэк	-	-	-	-	0,25	-	-	-	-	-	-	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов:	71,75	16	14	-	0,5	40,95	-	-	-	-	-	-

Примечания:
1. л - лекции;
2. п - практические (семинарские) занятия;
3. лаб - лабораторные занятия;
4. СРС - самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк);
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационной сессии.
9. КЭ – консультация перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационной сессии.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

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	6	
2	**Тема 2.** Дипломатический протокол - основа механизма деловых отношенийй	8	
3	**Тема 3.** Дипломатическая и деловая переписка	8	
4	**Тема 4.** Дипломатический этикет. Этика служебных отношений. Культура делового общения и нормы	9	
5	**Тема 5.** Международная вежливость. Протокол и правила гостеприимства. Церемониал и протокольные почести	9,95	
Всего:		**40,9**	

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

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные метод 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 программнь 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 предоставляв! звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

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

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьют» со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программн обеспечением;
- зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютер

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливаете учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация мо:

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. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Примечание. Tl, Т2,... Т9 - номера тем соответствующих смысловых модулей

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную									**Сумма, балл**
Смысловой модуль 1			**Смысловой модуль 2**				**Смысловой модуль 3**		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Тб	Т7	Т8	**Т9**	
10	**10**	**10**	**10**	10	10	10	**15**	**15**	**100**

Примечание. Tl, Т2,... Т9 - номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**
90-100	5 «отлично»/ «зачтено»
75-89	4 «хорошо»/ «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно»/ «зачтено»
Менее 60	2 «неудовлетворительно» / не зачтено

12. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ДИФФЕРИНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Определение понятий: дипломатия, дипломатический протокол, этикет. Источники норма дипломатического протокола. Сфера. Принцип построения.
2. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда.
3. Протокол и правовая норма. Протокол как международная категория.
4. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место.
5. Сфера действия норм дипломатического протокола

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. Определениепонятий. Источники. Сфера. Территориальный принцип построения протокола.
27. Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место. Протокольная норма и прецедент. Протокольное старшинство при проведении международны: встреч иконференций.
28. Международная вежливость. Привилегии и иммунитеты. Функциональная теория иммунитетов. Различия в иммунитетах персонала дипломатических и консульски: учреждений.
29. Иностранные дипломатические представительства на территории страны. Правовая основа. Правила регистрации персонала диппредставительств. Дипломатические служебные карточки. Практика работы отдела дипломатического корпуса ДТП.

30. Практика работы отдела визитов и делегаций ДТП по проведению визитов. Протокольная работа посольств и других загранучреждений в связи с проведением визит навысшем и высоком уровне.
31. Международная вежливость и правила гостеприимства. Протокольные мероприятиякак одна из важных форм дипломатической работы.
32. Дипломатические приемы. Их виды и протокольные особенности.
Приглашение наприем и порядок ответа на приглашение.

История кодификации протокольных норм и становления дипломатической процедуры.
33. Порядок проведения дипломатических приемов. Составление списка гостей. Этикетприема. Встречи и проводы. Приход и уход с приема. Основные правила поведения.
34. Дипломатические приемы и правила вежливости. Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки и возможные варианты. Протокольная техника и ее использование.
35. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола. Порядок обслуживания. Учетнациональных особенностей и традиций при составлении меню. Правила поведения за столом.
36. Протокольная одежда и дипломатическая форма. История. Правила ношения. Протокольные возможности. Одежда на дипломатических приемах.
37. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения. Правила знакомства. Протокольные визиты. Визитные карточки и их протокольные возможности.
38. Правила этикета и установление деловых контактов. Первое впечатление и его рольв деловом общении. Порядок представлений и знакомств.

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

Основная:

1 .«Организация обслуживания в индустрии питания», автор Любецкая Т. Р., издательство «Лань», 2025. В учебнике раскрываются все аспекты организации обслуживания в индустрии питания: приведены классификация предприятий общественного питания, особенности сервировки стола. *Сологубова, Г. С.* Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562022 (дата обращения: 31.08.2025).

2 .«Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. (СПО). Учебник.», автор Лидия Александровна Радченко, издательство «КноРус», 2025, 321 с., ISBN 9785406145395. В книге показаны основные концепции развития предприятий общественного питания, даны характеристики типов предприятий, изложены основ рациональной организации труда.

Дополнительная:

1 Мантусов, В. Б. Протокольное обеспечение международного таможенного сотрудничества : учебник / В. Б. Мантусов, Д. А. Дитц, А. В. Барцаев. - Москва : РИО Российской таможенной академии, 2021. - 117 с. - ISBN 978-5-9590-1210-6.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

Учебно-методические издания:

2 . 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.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Информио: электрон, справочник / ООО «РИНФИЦ». - Москва: Издат. дом «Информио», [2018?-]. - URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). - Текст : электронный.
2. 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.
3. Лань : электрон.-библ. система. - Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011-2021. - URL: https://ej axibook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). - Текст : электронный. - Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. СЭБ : Консорциум сетевых электрон, б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег, инициатив. - Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011-2021. - URL: https;//seb.e.lanbook,com/ (дата обращения: 01.01.2023). - Режим доступа : для пользователей организаций - участников, подписчиков ЭБС «Лань».
5. Polpred : электрон, библ, система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». - Москва : Полпред Справочники, cop. 1997-2022. - URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). - Текст: электронный.
6. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. - Москва : КДУ, cop. 2017. - URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) - Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. - Москва : ООО Науч, электрон, б-ка, cop. 2000-2022. - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

15 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ 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.

15. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества педагогического (научно-педагогического работника, участвующего в реализации	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера(далее - договор П1Х)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Чубучная Галина Евгеньевна	По основному месту работы	Должность - старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует	Высшее, 43.04.03 Гостиничное дело, магистр	1. Диплом о профессиональной переподготовке ПП № 0001401 от 29.11.2024, «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», г. Санкт-Петербург

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.02. ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

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

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями :

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
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.

ПРОГРАММА 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

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой
(зачет с оценкой, экзамен)

Разработчик:
Чубучная Г.Е., ст. преподаватель _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника) *(подпись)*

Заведующего кафедрой:
Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой) *(подпись)*

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА