Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:04:14
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)

«_28_» ____02_____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.18. ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ ХОЗЯЙСТВЕ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки ____43.00.00 Сервис и туризм____
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки ____43.03.03 Гостиничное дело_____
(код, наименование)

Профиль: _____Гостинично-ресторанное дело_____
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 4 курс
заочная форма обучения 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профилю: Гостинично-ресторанное дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения.

Разработчик: Чубучная Галина Евгеньевна, 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

_____ Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ _____И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_26_» __02___ 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_28_» __02__ 2024 года № 7

Председатель_____ ____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Чубучная Г.Е., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ 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 учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="5">Профиль: Гостинично-ресторанное дело</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 3</td><td>4-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество

часов – 72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>8-й</td><td>Зимняя сессия</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 2,4
самостоятельной работы обучающегося – 4,7</td><td>Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td>8 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td></td><td>16 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td></td><td>- час.</td><td>- час.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td></td><td>47,35 час.</td><td>43,95 час.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td></td><td>3 ТМК</td><td>3 ТМК</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачет, экзамен)</td></tr>
<tr><td></td><td>Зачет</td><td>Зачет</td></tr>
</table>

Примечание. Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 24/47,35
для заочной формы обучения – 24/43,95

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование системы знаний об основах этикета и протокола в гостиничной и ресторанной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

изучение основных понятий, сущности и социального значения делового этикета и протокола; знакомство с основными понятиями и принципами делового этикета и протокола в России и за рубежом; приобретение практических навыков самостоятельной работы с источниками информации о деловом этикете и протоколе (Интернет - ресурсы, статьи, монографии, учебники, другие научные и учебные материалы).

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.18. «Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве» относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Психология».

Данная учебная дисциплина является завершающей важна для прохождения преддипломной практики и выполнения выпускной квалификационной работы. Освоение дисциплины позволит студентам овладеть знаниями об основах этикета и протокола в гостиничной и ресторанной деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1$_{УК-4}$ Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2$_{УК-4}$ Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4$_{УК-4}$ Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИДК-1$_{УК-5}$ Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2$_{УК-5}$ Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3$_{УК-5}$ Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретико-методологические основы делового этикета и протокола; правила делового этикета в России и за рубежом; особенности поведения с деловыми партнерами из разных стран;

уметь: применять правила делового этикета на практике; ориентироваться в средствах вербальной и невербальной коммуникации; обращаться с иностранными партнерами в профессиональной деятельности;

владеть: навыками оценки направленности вербальных и невербальных коммуникаций; знаниями и умениями поведения с деловыми партнерами из разных стран.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве

Смысловой модуль 1. Этика в жизни

Тема 1. Основы этикета в гостиничном и ресторанном хозяйстве

Тема 2. Взаимодействие между людьми

Тема 3. Этикет в профессиональной жизни

Смысловой модуль 2. Общение и официальный протокол

Тема 4. Официальное общение

Тема 5. Официальный протокол

Тема 6. Особенности международного делового этикета и протокола

Смысловой модуль 3. Этикет банкетов и приемов

Тема 7. Застольный этикет

Тема 8. Правила поведения на торжественных мероприятиях

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]	СРС[5]		л	п	лаб	инд	СРС
Модуль 1. Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве												
Смысловой модуль 1. Этика в жизни												
Тема 1. Основы этикета в гостиничном и ресторанном хозяйстве	6,85	1	1	-	-	4,85	8,3	1	2	-	-	5,3
Тема 2. Взаимодействие между людьми	6,85	1	1	-	-	4,85	8,3	1	2	-	-	5,3
Тема 3. Этикет в профессиональной жизни	7,85	1	2	-	-	4,85	8,3	1	2	-	-	5,3
Итого по смысловому модулю 1	***21,55***	***3***	***4***	***-***	***-***	***14,55***	***24,9***	***3***	***6***	***-***	***-***	***15,9***
Смысловой модуль 2. Общение и официальный протокол												
Тема 4. Официальное общение	7,85	1	2	-	-	4,85	8,5	2	1	-	-	5,5
Тема 5. Официальный протокол	7,85	1	2	-	-	4,85	8,5	2	1	-	-	5,5
Тема 6. Особенности международного делового этикета и протокола	14,65	1	4	-	-	9,65	9,3	2	2	-	-	5,3
Итого по смысловому модулю 2	***30,35***	***3***	***8***	***-***	***-***	***19,35***	***26,3***	***6***	***4***	***-***	***-***	***16,3***
Смысловой модуль 3. Этикет банкетов и приемов												
Тема 7. Застольный этикет	9,35	1	2	-	-	6,35	9	2	1	-	-	6
Тема 8. Правила поведения на торжественных мероприятиях	10,1	1	2	-	-	7,1	7,75	1	1	-	-	5,75
Итого по смысловому модулю 3	***19,45***	***2***	***4***	***-***	***-***	***13,45***	***16,75***	***3***	***2***	***-***	***-***	***11,75***
Всего по смысловым модулям	**71,35**	**8**	**16**	**-**	**-**	**47,35**	**67,95**	**12**	**12**	**-**	**-**	**43,95**

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
Катт	**0,4**	-	-	-	**0,4**	-	**1,8**	-	-	-	**1,8**	-
СРэк	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Каттэк	**0,25**	-	-	-	**0,25**	-	**0,25**	-	-	-	**0,25**	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	**2**	-	-	-	**2**	-
Всего часов:	**72**	**8**	**16**	-	**0,65**	**47,35**	**72**	**12**	**12**	-	**4,05**	**43,95**

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

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Основы этикета в гостиничном и ресторанном хозяйстве	1	2
2	Взаимодействие между людьми	1	2
3	Этикет в профессиональной жизни	2	2
4	Официальное общение	2	1
5	Официальный протокол	2	1
6	Особенности международного делового этикета и протокола	4	2
7	Застольный этикет	2	1
8	Правила поведения на торжественных мероприятиях	2	1
Всего:		16	12

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Основы этикета в гостиничном и ресторанном хозяйстве	4,85	5,3
2	Взаимодействие между людьми	4,85	5,3
3	Этикет в профессиональной жизни	4,85	5,3
4	Официальное общение	4,85	5,5
5	Официальный протокол	4,85	5,5
6	Особенности международного делового этикета и протокола	9,65	5,3

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
7	Застольный этикет	6,35	6
8	Правила поведения на торжественных мероприятиях	7,1	5,75
Всего:		47,35	43,95

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;
   - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;
2) для глухих и слабослышащих:
   - лекции оформляются в виде электронного документа;
   - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
   - зачет проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
   - лекции оформляются в виде электронного документа;
   - письменные задания заменяются устным ответом;
   - зачет проводится в устной форме.

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.
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.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Одной из важнейших задач в подготовке специалистов с высшим образованием является выработка и развитие у обучающихся навыка самообразования, способности самостоятельно овладеть знаниями для успешного применения их в последующей профессиональной деятельности.

Основной формой самообразования является самостоятельная работа, которую можно рассматривать с двух сторон:

1) как процесс творческого мышления обучающегося при решении учебных задач для освоения нового материала;

2) как результат определенной интеллектуальной деятельности в виде написания реферата, курсовой, контрольной работы, решении индивидуального домашнего задания и др.

Усвоение содержания курса «Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве» организуется с преобладанием форм и методов интерактивного обучения, моделирующего предметно-технологическое и социальное содержание профессиональных, учебных и жизненных ситуаций, а также в ходе активной внеаудиторной самостоятельной работы студентов. Знания, полученные в ходе изучения психологии и педагогики, помогут формированию целостного представления студентов о личностных особенностях человека как факторе успешности овладения и осуществления ими учебной и профессиональной деятельности, будут способствовать развитию умения учиться, культуры умственного труда, самообразования; позволят более эффективно принимать решения с опорой на знание психолого-педагогической природы человека и общества.

Достижение обучаемыми требуемого уровня знаний и умений обеспечивается путем проведения различных видов занятий. Теоретическая часть дисциплины изучается в лекциях и самостоятельной работе студентов.

Написание и защита индивидуальной работы по дисциплине «Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве» является необходимым элементом подготовки по программе бакалавриата.

Выполнение индивидуальной работы является одной из форм самостоятельной работы обучающегося, что является средством контроля освоения учебного материала обеспечивающимся, способность к результативной научно-исследовательской работе.

Задание выбирается по индивидуальному номеру списка в группе.

Требования к оформлению индивидуальной работы. Текст печатный, кегль 14, абзацный отступ 1,25, интервал 1,5, поля 2 см, выравнивание по ширине, страницы пронумерованы, список использованных ресурсов не менее 5 источников с указанием выходных данных в конце работы.

Цель написания индивидуальной работы: закрепление теоретического материала, представленного в лекциях и полученных знаний в ходе проведения практических занятий, расширение представлений о проблематике современных исследований в области этики;

Примерный план индивидуальной работы.

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Выводы.
6. Список используемых ресурсов.

Для успешного написания индивидуальной работы рекомендуется использовать максимальное количество научных источников, на основании которой, проанализировав информацию, необходимо законспектировать наиболее значимые разделы и выстроить их в логически связанную структуру.

Тематика индивидуальных работ:

1. Проблемы этики в истории философской мысли.
2. История развития дипломатического этикета.
3. Национальные особенности этики деловых отношений.
4. Современные взгляды на этику делового общения.

5. Этика и этикет делового общения.
6. Речь и этикет в деловом общении.
7. Речевая культура делового разговора.
8. Типы деловых совещаний.
9. Деловая беседа как основная форма делового общения.
10. Этикетные правила ведения переговоров.
11. Переговорные стратегии: сущность, значение.
12. Искусство устной и письменной деловой речи.
13. Дистантные формы общения в деловом сотрудничестве.
14. Этикет и деловой протокол.
15. Этика деловых контактов.
16. Этика бизнеса в современном обществе.
17. Этикет в служебных отношениях.
18. Этика бизнеса и социальная ответственность предпринимателя.
19. Этика и этикет предпринимателя.
20. Морально-этические правила профессионального поведения бизнесмена.
21. Служебный этикет и имидж фирмы.
22. Деловой этикет и коммерческая тайна.
23. Этический кодекс менеджера.
24. Проведение официальных визитов, встреч и приемов.
25. Стили взаимоотношений на работе.
26. Имидж делового человека.
27. Управленческая этика.
28. Лидер и его команда.
29. Управление персоналом коммерческой организации.
30. Кадровый менеджмент.
31. Корпоративная культура.
32. Этические принципы общения руководителя с подчиненными.
33. Этикет руководителя и его авторитет в коллективе.
34. Стратегия и тактика подготовки к выступлениям.
35. Роль совещаний в управленческом менеджменте.
36. Имидж и секреты личного обаяния.
37. Этика и манипулятивное общение.
38. Межличностные коммуникации в коллективе.
39. Личность и профессиональная деятельность.
40. Социально-этическая характеристика трудового коллектива.
41. Проблема руководства и лидерства в этике деловых отношений.
42. Дискуссия и взаимодействие в деловых отношениях.
43. Конфликты в коллективе.
44. Общение в процессе межличностных отношений.
45. Достижение делового успеха.
46. Индивидуальные особенности личности.
47. Самооценка и уровень притязаний.
48. Этика и общество.
49. Адаптация в трудовом коллективе.

12. 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:		
- выполнение практических работ № 1-3	5	15
- тестирование по темам смыслового модуля 1	15	15
- выполнение практических работ № 4-6	5	15
- тестирование по темам смыслового модуля 2	20	20
- выполнение практических работ № 7-8	5	10
- тестирование по темам смыслового модуля 3	10	10
- выполнение индивидуальной работы	15	15
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

* 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:		
- выполнение практических работ № 1-3	5	15
- тестирование по темам смыслового модуля 1	15	15
- выполнение практических работ № 4-6	5	15
- тестирование по темам смыслового модуля 2	20	20
- выполнение практических работ № 7-8	5	10
- тестирование по темам смыслового модуля 3	10	10
- выполнение индивидуальной работы	15	15
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Основные понятия об этике и этикете
2. Предоставить основополагающие принципы поведения в повседневной жизни
3. Приветствие и представление
4. Этикет вне дома
5. Реагирование на грубость
6. Внешний вид: одежда и прическа, опрятность и вкус
7. Этикет на встрече
8. Общение с родственниками
9. Этикет повседневной жизни соседей
10. Уход за больными людьми
11. Жизнь на рабочем месте
12. Совместное пользование офисным оборудованием и пребывание в одном помещении
13. Жалобы на условия труда

14. Социальные аспекты
15. Обмен подарками на работе
16. Переписка и другая корреспонденция
17. Приглашение и объявления, виды приглашений
18. Умение вести беседу
19. Электронная почта и другие виды коммуникации
20. Правила хорошего тона в телефонном разговоре
21. Имена в американском протоколе
22. Профессиональные звания, ученые степени, академические звания и титулы
23. Официальный протокол
24. Обращение с столовыми приборами
25. Особенности подачи блюд
26. Соблюдение правил этикета при употреблении в пищу отдельных блюд
27. Нарушение правил застольного этикета
28. Приемы и банкеты на предприятиях питания
29. Тосты и правила их произношения
30. Прием гостей
31. Этикет подарков
32. Какие существуют правила пользования столовыми приборами?
33. Как правильно держать приборы?
34. В каких случаях следует пользоваться полотняной салфеткой?
35. Какие методы подачи блюд Вы знаете?
36. Каким образом следует перекладывать пищу себе на тарелку?
37. Как правильно сидеть и держаться за столом?
38. Как следует поступить, если что-то пролилось или упало на стол?
39. Каким образом следует кушать фрукты?
40. Каким образом следует кушать мясные блюда?
41. Каким образом следует кушать рыбные блюда?
42. Какие виды нарушений застольного этикета Вы знаете?
43. Как следует поступить, если в ресторане Вы встретили своих друзей?
44. Каким образом можно классифицировать приемы и банкеты?
45. Какие виды приемов и банкетов относятся к дневным?
46. Какие виды приемов и банкетов относятся к вечерним?
47. Какие виды приемов и банкетов относятся к приемам и банкетам с рассадкой?
48. Дайте характеристику приему «Бокал шампанского»
49. Дайте характеристику приему «Завтрак»
50. Дайте характеристику приему «Обед»
51. Дайте характеристику приему «Ужин»
52. Дайте характеристику приему «Коктейль»
53. Дайте характеристику приему «Фуршет»
54. Дайте характеристику приему «Чай» («Кофе»)
55. Дайте характеристику банкету с полным обслуживанием официантами
56. Дайте характеристику банкету с частичным обслуживанием официантами
57. Дайте характеристику банкету «Кофе-брейк»

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									Максимальная сумма, балл
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2			Смысловой модуль 3			
Т1	Т2	Т3	Т3	Т4	Т5	Т7	Т8	Инд. раб	
10	10	10	10	10	15	10	10	15	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Этика и этикет [Электронный ресурс] : электронное учебное пособие / И.А. Слесарчук, Л.А. Терская. – Электрон. текст. дан. (1 файл: 11,2 Мб). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 1 электрон, опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог

2. Этика делового общения : учеб. пособие / Л. Р. Фионова. – 2-е изд. доп. и перераб. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2020. – 112 с.

3. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / Т.И. Синицына; Северо-Западный институт (филиал) Университета имени О. Е. Кутафина (МГЮА), Фонд развития филиала МГЮА имени О.Е. Кутафина в г. Вологде. – Вологда, 2022. – 162 с. – (Высшее образование).

Дополнительная

4. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.

5. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. -Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 145 с. - ISBN 978-5-4486-0617-5. -Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83263.html

6. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 75 с.

7. Зубанова, С. Г. Этика : учебное пособие / С. Г. Зубанова, Д. А. Аникин. - 2-е изд. - Саратов : Научная книга, 2019. - 159 с. - ISBN 978-5-9758-1826-3. -Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL:

http://www.iprbookshop.ru/81071.html.

8. Основы гостеприимного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. Волк ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пермь, 2020. – 2,57 Мб ; 186 с. – Режим доступа: http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnieposobiya/osnovy-gostepriimnogo-servisa-volk.pdf. – Заглавие с экрана.

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. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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 данной дисциплины включает использование следующего материально-технического обеспечения: аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

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
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.АНО ДПО «Центр дополнительного образования «Просвещение», по программе «базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», в объеме 72 часов. С 20.09.2021 по 12.12.2021 г. Удостоверение о ПК №23000736. 2.Сертификат о повышении педагогического мастерства №0447 от 20.10.2022 г., в объеме 20 часов за 2021-2022 учебный год, по направлениям: - педагогика высшей школы; - педагогическое мастерство в высшей школе; - методика преподавания в высшей школе; - нормативно-правовое регулирование учебного процесса. ГО ВПО «ДОННУЭТ» Школа

				педагогического мастерства. 3.ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет». Удостоверение о повышении квалификации 612400027047 С 22.09.2022 по 24.09.2022 По программе ПК: «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», в объеме 24 часов.