Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.1[illegible]
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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.03. ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа: 43.00.00 Сервис и туризм

Образовательная программа высшего образования: программа магистратура

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Магистерская программа: Социально-культурный сервис

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Форма обучения, курс: очная форма обучения 2 курс
заочная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа учебной дисциплины «Протокольное обслуживание» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа: Социально-культурный сервис, 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 № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

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

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

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

Дата «24» 02 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от « 25 » 03 2026 года № 8
Председатель (подпись) Л.В. Крылова
(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 43.04.01 Сервис .(код, название)</td><td colspan="2">Вариативная часть</td></tr>
<tr><td>Модулей -1</td><td rowspan="5">Магистерская программа Социально-культурный сервис (название)</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="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных - 2
самостоятельной работы обучающегося - 3</td><td rowspan="12">Программа высшего профессионального 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>

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 (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.

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

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.03 «Протокольное обслуживание» относится к часть, 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 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.

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	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 Модуль 2. Основы протокольного 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	-						-					
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 отношений	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 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;
- экзамен и зачёт проводятся 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;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере…

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения зачета для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Зачет 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. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	**Макс, количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль :		
- презентация (темы 3,5)	25	50
- тестирование	25	50
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс, количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - контрольная работа - ТМК 1 - ТМК 2	 40 30 30	 40 30 30
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы к дифференцированному 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. История кодификации протокольных норм и становления дипломатической процедуры.

7. Октябрьская революция и нормы протокола. Необходимость соблюдения протокольных норм в международном общении.

8. Современная организация российской протокольной службы.

9. Правила этикета и установление деловых контактов. Порядок представления и знакомств.

10.Первое впечатление и правила этикета. Вежливость и такт.

11.Этикет и искусство проведения деловой беседы.

12.Основные правила протокольного визита.

13.Визитная карточка дипломата и ее протокольные возможности.

14.Правила международной вежливости и государственная символика.

15.История государственных символов. Флаг. Герб. Гимн.

16.Действующие законодательные нормы использования государственной символики. Этикет государственного флага и гимна.

17.Протокольные правила использования государственной символики в дипломатических и консульских представительствах.

18.Дипломатический протокол и национальный праздник государства.

19.Протокол и правила гостеприимства.

20.Протокольная практика приема высоких зарубежных гостей и ее история.

21.Церемониал визитов на высшем уровне и протокольные почести.

22.Протокольные мероприятия и дипломатические приемы.

23.Виды дипломатических приемов и их основные особенности.

24.Имидж дипломата. Внешний вид. Манеры и поведение.

25.Протокольная одежда и дипломатическая форма.

26.Протокольные требования к участникам официальных церемоний.

27.Дипломатический протокол. Этикет. Международная вежливость. Определение понятий. Источники. Сфера. Территориальный принцип построения протокола.

28.Протокольное старшинство и право преимущества. Почетное место. Протокольная норма и прецедент. Протокольное старшинство при проведении международные встреч конференций.

29.Международная вежливость. Привилегии и иммунитеты. Функциональная теория иммунитетов. Различия в иммунитетах персонала дипломатических и консульские учреждений.

30.Иностранные дипломатические представительства на территории страны. Правовая основа. Правила регистрации персонала диппредставительств. Дипломатические служебные карточки. Практика работы отдела дипломатического корпуса ДТП.

31.Основные положения современной протокольной практики
(Государственного протокола). Виды визитов на высшем и высоком уровне.

32.Церемониальная сторона различных визитов на высшем и высоком уровне. Уровень персонального участия официальных лиц. Встречи и проводы. Размещение гостей.

33.Деловая часть программы визита на высшем и высоком уровне. Переговоры
и беседы. Протокольные мероприятия. Поездки по стране. Обмен подарками.

34.Особенности протокольной практики организации визитов на высшем и высоком уровне в отдельных зарубежных странах (в том числе стран-членов СНГ).

35.Протокол визитов на высшем уровне. Программа визита и ее основные элементы. Женская программа, ее особенности.

36.Организационно - протокольное обеспечение визитов на высшем и высоком уровне.

Зарубежные поездки российских официальных лиц. Подготовительные и передов! группы. Их состав и основные задачи.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа					Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2		
Т1	Т2	**Т3**	Т4	Т5	
10	**20**	**20**	**25**	**25**	**100**

1римечание. Tl, Т2,... Т5 - номера тем соответствующих смысловых модулей

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

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1 Крылова, Л. В. Организация обслуживания на предприятиях питания : учебное пособие / Л. В. Крылова, В. В. Дыбок. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2024. — 194 с. — ISBN 978-5-00258-298-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/481832

2. Технологии сервисной деятельности : учебное пособие / Я. В. Дегтярева, Л. В. Крылова, В. Г. Топольник [и др.]. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2025. — 292 с. — ISBN 978-5-00270-276-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/512826

Дополнительная:

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 (дата обращения: 25.03.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Профессиональная этика в сфере таможенного сотрудничества : учебное пособие / под общей редакцией М. В. Бойковой. — Москва : РТА, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-9590-1306-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/465218

3. Организация и техника внешнеторговых операций : учебное пособие / под редакцией Н. В. Чернер. — Москва : Аспект Пресс, 2022. — 472 с. — ISBN 978-5-7567-1195-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266270

4. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник / Т. Р. Любецкая. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-3754-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/206936

Учебно-методические издания:

1. Дыбок, В.В. Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве : Методические указания для практических и семинарских занятий для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.01 «Сервис» Магистерская программа: Социально-культурный сервис / В.В. Дыбок, Ю.А. Тохтамыш ; Донецкий национальный университет экономики и торговли имени М. Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. — Донецк : ДОННУЭТ, 2024. — 36 с . — Текст : электронный.

2. Дыбок, Протокольное обслуживание а гостинично-ресторанном хозяйстве : конспект лекций для студентов очной и заочной формы обучения направлений подготовки 43.04.03. Гостиничное дело, магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело» / В.В. Дыбок ; Министерство высшего образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса, Кафедра сервиса и гостиничного дела. — Донецк : ДОННУЭТ, 2023. — 104 с. — URL: http://192.168.41.108/megapro/UserEntry?Action=Link_FindDoc&id=387993. — Режим доступа: Электронная библиотека ДОННУЭТ. — Текст : электронный.

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.

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях	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, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания	1. Диплом о профессиональной переподготовке ПП № 0001401 от 29.11.2024, «Российское гостеприимство: технология и организация въезд ного 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.В.03. ПРОТОКОЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

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 изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

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.

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

Разработчик:

Чубучная Г.Е., ст. преподаватель
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника)

(подпись)

Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела
Дегтярева Яна Владимировна, к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)