

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Измestьев А.А

17.06.2019г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.13. Специфика протокола в индустрии гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	3	3
Семестр	31	31
Лекции (час)	28	16
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	52	92
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	31	31

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02
Туризм .

Автор Э.А. Ржепка

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры мировой
экономики и экономической безопасности

Заведующий кафедрой О.А. Чепинога

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

1. Цели изучения дисциплины

Курс предназначен для изучения студентами сложившихся в международной практике норм нравственного поведения в профессиональной среде. Изучаются принципы, функции и рекомендации делового протокола в туризме и гостеприимстве. Особое внимание уделяется не только определенному набору знаний и норм протокола, но и необходимости их неукоснительного соблюдения с целью гарантии успеха делового общения в мире туристского бизнеса.

Задачи курса состоят в изучении норм и правил международного протокола в сфере гостеприимства; освоении навыков организации деловых встреч, переговоров; выработке манер человека из сферы гостеприимства

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	З. Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У. Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н. Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	З. Знать особенности межкультурного разнообразия общества в этическом и философском контекстах У. Уметь анализировать особенности межкультурного разнообразия и взаимодействия, обусловленные различием социальных и ценностных систем Н. Владеть методологией философского и этического анализа социально значимых проблем, исходя из понимания особенностей межкультурного взаимодействия

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ):
Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Основы индустрии гостеприимства", "Организация туристской деятельности", "Мировая культура и искусство", "Технологии и организация гостиничного обслуживания"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	28	16
Практические (сем, лаб.) занятия	28	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	52	92
Всего часов	108	108

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	История понятия и введение в протокол	31	1	0	4		Кейс-stady
2	Особенности и значение протокола	31	1	0	6		Дискуссия
3	Основные виды протокольных деловых мероприятий	31	2	0	10		лабораторная работа № 1. творческое задание. Контрольная работа. презентация
4	Подготовка и проведение переговоров	31	2	0	16		Тренажер. эссе
5	Подготовка визита: телефонный протокол, протокол делового письма.	31	2	0	10		
6	Практика приема	31	2	0	10		Тест № 1. Ролевая

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами						игра
7	Виды приемов и практика их проведения	31	2	0	10		Тест № 2. Лабораторная работа № 2
8	Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн	31	2	0	10		Презентация с докладом
9	Протокол в общении с представителями различных культур	31	2	0	16		Тест. Доклад
	ИТОГО		16		92		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	История понятия и введение в протокол	31	2	2	4		Кейс-stady
2	Особенности и значение протокола	31	2	2	4		Дискуссия
3	Основные виды протокольных деловых мероприятий	31	2	2	6		лабораторная работа № 1. творческое задание. Контрольная работа. презентация
4	Подготовка и проведение переговоров	31	2	2	6		Тренажер. эссе
5	Подготовка визита: телефонный протокол, протокол делового письма.	31	4	2	6		
6	Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами	31	4	2	6		Тест № 1. Ролевая игра
7	Виды приемов и практика их проведения	31	4	2	6		Тест № 2. Лабораторная работа № 2
8	Протокол гостеприимства: фирменный стиль и	31	4	6	6		Презентация с докладом

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	дизайн						
9	Протокол в общении с представителями различных культур	31	4	8	8		Тест. Доклад
	ИТОГО		28	28	52		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	История понятия и введение в протокол	Этикет, этика, протокол. Исторические эпохи рождения протокола от Древнего Египта и Древнего Китая до наших дней. Виды и формы протокола. Эволюционные преобразования в правилах и принципах протокола. Возникновение новых функциональных аспектов
2	Особенности и значение протокола	Деловой этикет и деловой протокол, основные механизмы внедрения в практику. Международный и дипломатический протокол: принципы, функции, основные направления и виды деятельности. Категории и формат визитов. Этические рамки дипломатического протокола. Дипломатические приемы. Поводы потерять репутацию. Манеры общения, обращение, приветствие и представление. Правила приветствий и представлений. Обращение по имени. Неофициальное приветствие и прощание. Как следует себя вести во время представления? Когда и как принято обмениваться рукопожатиями. Виды рукопожатий. Национальные особенности приветствий. Международные ошибки делового протокола.
3	Основные виды протокольных деловых мероприятий	Определения различных деловых мероприятий, их статус и протокольные особенности. Правила проведения деловых мероприятий. Направления разработки деловых мероприятий. Правила ранжирования и экономии времени Трудные ситуации: лифт, двери, расстояние движения, общение, сидя или стоя? Курение в общественных местах
4	Подготовка и проведение переговоров	Международные переговоры как средство дипломатии. Типология, структура и функции переговоров. Тактика и правила поведения на переговорах. Протокольные аспекты ведения переговоров. Формирование делегации. Определение места и времени встречи. Подготовка помещений для проведения переговоров. Рассадка за столом переговоров. Записи бесед. Разговор по телефону с официальными лицами. Как слушать собеседника? Как убедить партнера? Как противостоять непорядочности? Национальные стили ведения переговоров. Как организовать эффективные переговоры? Типичные ошибки на переговорах. Приемы убеждающего воздействия. Определение эффективности переговоров. Этикетные ситуации: как плохие манеры могут погубить вашу карьеру
5	Подготовка визита:	Телефонный этикет на работе. Как правильно начать разговор.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	телефонный протокол, протокол делового письма.	<p>Как разговаривать по телефону с разными типами клиентов. Что меняется от перемены прилагательных и числительных местами. Как вежливо закончить телефонный разговор. Автоответчик и сотовый телефон в офисе. Ошибки телефонного этикета. Международная практика телефонного общения.</p> <p>Деловая переписка. Требования, предъявляемые к официальной переписке. Бумага для письма. Конверты. Структура письма. Употребление официальных званий в переписке. Личная переписка и ее виды. Рекомендательное и благодарственное письма. Как правильно ответить на поздравления, соболезнования и приглашения</p>
6	Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами	<p>Составление программы пребывания. Программа для себя и для них. Протокольное оформление стола для переговоров. Какие нюансы следует учесть? Как быть, если на бумаге одно, а в жизни получается другое? Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале. Особенности в преподнесении цветов. Специфика программы при приезде гостя с супругой. Рассадка в автомобилях. Как правильно садиться и выходить из автомобиля. Культурная программа. Правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах. Выбор между шведским столом и завтраком. Деловые подарки и сувениры.</p> <p>Визитные карточки. Общие требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек. Использование своей визитной карточки в качестве рекомендательного письма.</p>
7	Виды приемов и практика их проведения	<p>Организация проведения приемов. Виды приемов. Официальные и неофициальные приемы. Дневные приемы. Вечерние приемы. Приемы с рассадкой за столом и без нее. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Кувертные карточки, приглашения и другие формальности приемов. Составление плана рассадки за столом. Особенности формирования меню. Роль аванзала. Манеры поведения за столом. Сервировка стола. Виды аперитивов. Отличие деловых приемов от дипломатических. Темы, которые являются табу на дипломатическом приеме. Правила организации делового обеда. Дресс код</p>
8	Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн	<p>Имидж личности, имидж компании: общее и частное. Роль имиджа вчера и сегодня. Виды имиджей в бизнесе. Составляющие имиджей. Инструменты построения имиджей. Способы создания хорошего впечатления о себе. Первое впечатление и его основные компоненты. Главные признаки благополучия фирмы. Отличия в понятиях имидж и репутация. Протокольные требования, предъявляемые к гостинице. Понятие клиентинг в протоколе. Фирменный стиль и имидж гостиничного предприятия. Интерьер и дизайн как базисная основа введения протокола. Протокольные формы организации обслуживания официальных делегаций.</p>
9	Протокол в общении с представителями	<p>Приветствие в странах с другим культурным укладом. Национальные стили ведения переговоров. Правила общения с</p>

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	различных культур	представителями стран Дальнего Востока, индусами, арабами, европейцами (по странам), представителями американского континента. Церковный протокол.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	<p>История понятия и введение в протокол. Практическое занятие: устный опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)_ Какие страны можно назвать родоначальниками возникновения протокола? 2)_ Чем отличалась Италия в 14 веке от остальных стран Европы? 3)_ Зарождение делового протокола в России. 4)_ Что такое дворцовый и дворянский протокол? 5)_ Назовите три рода обходительности по Аристотелю. 6)_ На каких нравственных категориях базируется протокол? 7)_ Отличие в понятиях этикет, этика и протокол? 8)_ Перечислите виды протокола и их отличительные черты. <p>Кейс Study</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выберите правильное определение понятий этика и этикет и впишите эти определения 2. Объясните значение фразеологизмов. Как они связаны с требованиями этикета? 3. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? 4. Запишите известные вам формулы, выражающие просьбу, благодарность, несогласие с кем-либо? 5. Прочитайте несколько афоризмов из книги Л.Н. Толстого «Путь жизни». Какие правила этикета вы с ним? Изложите письменно свое мнение. <p>Дискуссия Тема: «15 золотых правил правильного ведения гостиничного бизнеса» Обсуждение правил, сформулированных всемирно известными бизнесменами:</p>
2	<p>Особенности и значение протокола. Практическое занятие: устный опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)_ Дайте перечень основных протокольных требований в деловом общении 2)_ Как «принцип свободы» ограничен в деловом общении? 3)_ Механизмы внедрения протокольных норм в практику. 4)_ Международный протокол основан на принципах взаимного равенства и уважения. Что это значит? 5)_ Какие мероприятия происходят с соблюдением дипломатического протокола? 6)_ Чем отличаются визиты на высшем уровне от визитов на высоком уровне? 7)_ Какой вид протокола соблюдается строже остальных? 8)_ Как следует приветствовать представителей стран дальнего Востока? 9)_ Перечислите виды рукопожатий и отношение к ним? <p>Контрольная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) исправьте ошибки, допущенные в примерах: 2) В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких-либо предложений. Вспомните и запишите следующие предложения, союзы и союзные слова 3) В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов: 4) В списке слов используются различные деловые жанры, исключите лишнее и оставьте то, что необходимо.

№ раздела и темы	Содержание и формы проведе
	5) Объясните основные функции делового этикета Задание 2-2 Презентация
3	<p>Основные виды протокольных деловых мероприятий. рактическое занятие: устный опрос (дискуссия)</p> <p>1)_ Какие деловые мероприятия вы можете назвать? 2)_ Чем отличаются конгресс и симпозиум? 3)_ Какие основные этапы и проводы проведения презентации вы можете назвать? 4)_ Как часто необходимо делать короткий и продолжительный перерыв во время делового 5)_ Обоснуйте решение о месте и времени проведения мероприятия? 6)_ Назовите принципы делового протокола по которым решается вопрос о том кто первым рукопожатия? Круглый стол</p>
3	<p>Основные виды протокольных деловых мероприятий. Практическое занятие: устный опрос</p> <p>1)_ Какие деловые мероприятия вы можете назвать? 2)_ Чем отличаются конгресс и симпозиум? 3)_ Какие основные этапы и проводы проведения презентации вы можете назвать? 4)_ Как часто необходимо делать короткий и продолжительный перерыв во время делового 5)_ Обоснуйте решение о месте и времени проведения мероприятия? 6)_ Назовите принципы делового протокола по которым решается вопрос о том кто первым рукопожатия? Лабораторная работа 3-1 Творческое задание 3-2</p> <p>Все студенты разделены на 3 группы и каждая группа готовит ответ на свои вопросы и през 1 гр. Этикет, деловой этикет, история возникновения и развития, чему он способствует, мор 2 гр. Этика, виды этики, профессионально-этические нормы, золотые правила этики, механ 3 гр. Протокол, виды протокола, мероприятия проводимые с соблюдением протокола высш</p>
4	<p>Подготовка и проведение переговоров. Практическое занятие: устный опрос</p> <p>1)_ Назовите основные критерии для типологии международных переговоров. 2)_ Что такое формула переговоров? 3)_ Какие приемы убеждающего воздействия вы знаете? 4)_ Перечислите несколько типичных ошибок, которые допускают партнеры во время пере 5)_ Какое количество участников переговоров можно считать нецелесообразным ? 6)_ Каким образом форма стола может влиять на ход и результат переговоров? 4-1 .Тренажер Цель занятия. Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорно них навыков самооценки психологической подготовленности к участию в переговорах и фо тренинговых упражнений Разбор Эссе 4-2 Написать эссе на тему «Мое ноу хау проведения успешных переговоров» или Можно напи напишите, что вы думаете по этому поводу (объем не менее 2 стр А-4): https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DmLKHB78729320_313</p>
5	<p>Подготовка визита: телефонный протокол, протокол делового письма. Практическое занятия устный опрос</p> <p>1)_ Основные характеристики голоса при телефонном общении?</p>

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	<p>2)_ Алгоритм телефонного разговора по протоколу?</p> <p>3)_ Отвечать ли на телефонные звонки, когда у вас посетитель?</p> <p>4)_ Как заставить читать потенциального клиента ваше деловое письмо.</p> <p>5)_ Что дает манипулирование шрифтами?</p> <p>6)_ Перечислите способы отправки деловой корреспонденции, их преимущества и недостатки.</p> <p>5.1.Ролевая игра Задание «Речевая маска». Цель – отточить «слух» на различную интонационную «окраску» речи и использовать ее для «портрет» собеседника, ориентируюсь на интонационный рисунок)</p>
6	<p>Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами. Практическое задание: устный опрос</p> <p>1)_ С чего начинается работа над программой?</p> <p>2)_ С чьей стороны предпочтительнее переводчик?</p> <p>3)_ Какова продолжительность деловой встречи (по рекомендации протокольного отдела МЭП)?</p> <p>4)_ Как правильно вручать подарки?</p> <p>5)_ Перечислите основные запреты в протоколе деловых подарков</p> <p>6)_ О чем могут рассказать визитные карточки?</p> <p>7)_ Нужно ли вкладывать визитную карточку в рождественскую открытку, рекламный буклет?</p> <p>8)_ Опишите протокольный прием гостей в отеле.</p> <p>9)_ Назовите первый этап протокольного обслуживания в гостинице.</p> <p>10)_ Какое оборудование необходимо в гостинице для проведения протокольных мероприятий?</p> <p>11)_ Протокольные вопросы, решаемые исключительно администрацией гостиницы.</p> <p>12)_ Какие три основных условия необходимо соблюдать персоналу гостиницы во время приема делегации?</p> <p>13)_ Протокольные требования, предъявляемые к гостинице</p> <p>Тест</p>
7	<p>Виды приемов и практика их проведения. Практическое задание: устный опрос</p> <p>1)_ Кто может быть приглашен на дипломатический прием?</p> <p>2)_ Чем банкет-коктейль отличается от банкет-фуршета?</p> <p>3)_ Какие основные факторы учитываются при составлении меню?</p> <p>4)_ Что такое аванзал?</p> <p>5)_ Как оформить и установить кувертную карточку?</p> <p>6)_ Какой вид приемов наиболее распространен у современных деловых людей?</p> <p>7)_ По каким принципам Вы выберете место для проведения деловой встречи во время обеда?</p> <p>8)_ Кто должен расплачиваться за участников делового обеда?</p> <p>Лабораторная работа 7-1</p> <p>Практическое задание по видеороликам. Просматривая тематические видеоролики отвечать на поставленные в задании вопросы. Задача: составить протокол приема делегации. Тест</p> <p>Практическое задание по видеороликам. Просматривая тематические видеоролики отвечать на поставленные в задании вопросы. Задача: составить протокол приема делегации. Тест</p>
8	<p>Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн. Практическое задание: устный опрос</p> <p>1)_ Назовите принципы бизнес-протокола, определяющие имидж компании.</p> <p>2)_ Стандартный и нестандартный дресс-код, в чем разница?</p> <p>3)_ "Комплиментарный" цвет, что это такое?</p>

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	4)_ Какие стили в деловой одежде вы знаете? 5)_ Что такое габитарный имидж? 6)_ Чем фрак отличается от смокинга? 7)_ Как ваша речь может соответствовать типу аудитории? Реферат, доклад по фирменному стилю
9	Протокол в общении с представителями различных культур. Практическое занятие: устный опрос 1)_ Какие обычные жесты, которые могут быть неправильно поняты за границей? 2)_ При заключении соглашения с представителями каких стран необходима роль посредника? 3)_ В чем состоит особенность в последовательности переговорного процесса с англичанами? 4)_ Обоснуйте различия в общении между бизнесменами разных стран. 5)_ Как правильно подавать и принимать визитную карточку у представителей стран Востока? 6)_ Как правильно использовать титулы и звания с представителями разных культур? 7)_ Какие гастрономические традиции и особенности необходимо учитывать во время официальных приемов? Тест Доклад на тему

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. История понятия и введение в протокол	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в	Кейс-study	Каждое задание по 1 баллу, 7 заданий. (7)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		
2	2. Особенности и значение протокола	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Дискуссия	Оценивается участие в дискуссии от 0 до 3 баллов (3)
3	3. Основные виды протокольных деловых мероприятий	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н.Владеть техникой деловой переписки,	Контрольная работа	за каждый правильный пункт задания 1 балл (макс 5 баллов) (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		
4		УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения	лабораторная работа № 1	Максимальное количество 7 баллов: 3.1– по 1 баллу за каждый правильный ответ (макс 5 б) (5)
5		УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой	презентация	максимум за презентацию и доклад (оценки выставляют дру-

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У. Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		где студенты по рейтингу, где 45 баллов – 5 баллов в зачет) (5)
6		УК-4	З. Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У. Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	творческое задание	каждому члену группы по 4 балла максимум при исчерпывающем ответе на вопросы (4)
7	4. Подготовка и проведение переговоров	УК-4	З. Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного	Тренажер	Вопросы носят не оценочный, а аналитический характер и поэтому, за каждый тест 1 балл. Итого 3 балла (3)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			взаимодействия У. Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н. Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		
8		УК-4	З. Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У. Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н. Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном	эссе	Правильное оформление – 0-1 балл. Креативный подход и собственная позиция – 0-3 балла. Информативные выводы – 0-1 балл. Итого максимум 5 баллов (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		
9	6. Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами	УК-5	З.Знать особенности межкультурного разнообразия общества в этическом и философском контекстах У.Уметь анализировать особенности межкультурного разнообразия и взаимодействия, обусловленные различием социальных и ценностных систем Н.Владеть методологией философского и этического анализа социально значимых проблем, исходя из понимания особенностей межкультурного взаимодействия	Ролевая игра	Максимальное количество 10 баллов: Участие в ролевой игре оценивается: Активность и лидерство – 0-3 балла, Точность выполнения – 0-3 балла. Знание и владение теоретическим материалом – 0-4 балла (10)
10		УК-5	З.Знать особенности межкультурного разнообразия общества в этическом и философском контекстах У.Уметь анализировать особенности межкультурного разнообразия и взаимодействия, обусловленные различием социальных и ценностных систем Н.Владеть методологией	Тест № 1	Максимальное количество 10 баллов: По 1 баллу за каждый правильный ответ теста (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			философского и этического анализа социально значимых проблем, исходя из понимания особенностей межкультурного взаимодействия		
11	7. Виды приемов и практика их проведения	УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У.Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н.Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения	Лабораторная работа № 2	По 0.5 балла за каждый правильный ответ в лабораторной работе максимум 5 баллов (5)
12		УК-5	З.Знать особенности межкультурного разнообразия общества в этическом и философском контекстах	Тест № 2	Максимум 10 баллов за каждый вопрос теста 1 балл. (10)
13	8. Протокол гостеприимства:	УК-4	З.Знать фундаментальные	Презентация с докладом	Максимум 10 баллов Качество

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	фирменный стиль и дизайн		понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия У. Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке Н. Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения		презентации – 0-3 баллов; Информативность доклада – 0-3 балла. Самостоятельность изложения и выводов 0-4 балла (10)
14	9. Протокол в общении с представителями различных культур	УК-5	З. Знать особенности межкультурного разнообразия общества в этическом и философском контекстах У. Уметь анализировать особенности межкультурного разнообразия и взаимодействия, обусловленные различием социальных и ценностных систем Н. Владеть методологией	Доклад	Максимальное количество 8 баллов. Качество презентации – 0-2 балла, Самостоятельность изложения и качество подбора материала к теме – 0-6 баллов (8)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			философского и этического анализа социально значимых проблем, исходя из понимания особенностей межкультурного взаимодействия		
15		УК-4	З.Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия	Тест	За каждый правильный ответ – 0.5 балла. Максимум 10 баллов (10)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 31.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 2 балла за каждый правильный ответ.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знание: Знать фундаментальные понятия и основные принципы деловой коммуникации в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации, составляющие основу межличностного взаимодействия

1. Виды приемов. Организация делового обеда
2. Межкультурные различия и методы построения отношений
3. Национальные особенности (по странам)
4. Основные виды деловых мероприятий.
5. Основные виды дипломатических мероприятий.
6. Основные правила проведения деловых мероприятий.
7. Основные принципы бизнес – этикета.
8. Особенности коммуникаций с представителями разных конфессий

9. Подготовка и проведение переговоров.

10. Понятие протокол. Виды и классификации.

Компетенция: УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знание: Знать особенности межкультурного разнообразия общества в этическом и философском контекстах

11. Ближний Восток – арабские страны. Специфика обслуживания.

12. Главные признаки благополучия фирмы и значение фирменного слиля.

13. Деловой этикет: ранжирование и экономия времени.

14. Культура внешнего вида. Деловая одежда как элемент бизнес – культуры.

15. Культура подарков и сувениров.

16. Наиболее распространенные ошибки при общении по телефону.

17. Национальные и психологические особенности этикета.

18. Обслуживание приемов и банкетов.

19. Общий имидж и его составляющие.

20. Основные правила и нормы поведения во время дипломатического приема.

21. Основы культуры устного общения.

22. Особенности межличностных коммуникаций

23. Протокол и культура бизнеса.

24. Протокол официального письма

25. Темы, не рекомендуемые для обсуждения во время дипломатических приемов.

26. Элементы убеждающих высказываний во время презентации.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 10 баллов - использование профессиональной терминологии, четкость определения рассматриваемых понятий, 10 баллов – полнота информационного наполнения, 10 баллов – креативность и собственные выводы.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Умение: Уметь использовать знания деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

Задача № 1. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

Компетенция: УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Умение: Уметь анализировать особенности межкультурного разнообразия и взаимодействия, обусловленные различием социальных и ценностных систем

Задача № 2. Особенности межкультурного разнообразия при работе с туристами

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 10 баллов - использование профессиональной терминологии, четкость определения рассматриваемых понятий, 20 баллов – полнота информационного наполнения, 10 баллов – креативность и собственные выводы.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Навык: Владеть техникой деловой переписки, дистантного и непосредственного общения на государственном языке Российской Федерации. в соответствии с законами и этикетными нормами межгруппового и внутригруппового общения

Задание № 1. Осуществление деловой переписки

Компетенция: УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Навык: Владеть методологией философского и этического анализа социально значимых проблем, исходя из понимания особенностей межкультурного взаимодействия

Задание № 2. анализ межкультурного разнообразия общества в работе с туристами и организации международного сотрудничества

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 43.03.02 Туризм Профиль - Туристский и гостиничный бизнес Кафедра мировой экономики и экономической безопасности Дисциплина - Специфика протокола в индустрии гостеприимства
---	--

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (30 баллов).
2. Особенности межкультурного разнообразия при работе с туристами (30 баллов).
3. анализ межкультурного разнообразия общества в работе с туристами и организации международного сотрудничества (40 баллов).

Составитель _____ Э.А. Ржепка

Заведующий кафедрой _____ О.А. Чепинога

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Гулиев Н. А., Смагулов Б. К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг/ Н.А. Гулиев.- Москва: Флинта, 2011.-240 с.
2. Соколова Н. А. Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование. учеб. пособие [для вузов]/ Н. А. Соколова.- М.: Волтерс Клувер, 2010.-210 с.
3. [Беляева М.А. Азы имиджелогии. Имидж личности, организации, территории \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для вузов / М.А. Беляева, В.А. Самкова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Москва, Екатеринбург: Кабинетный ученый, 2017. — 228 с. — 978-5-7584-0140-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75000.html>](#)
4. [Смагулов Б.К. Государственное регулирование туристской индустрии \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Б.К. Смагулов, Л.О. Штриплинг, И.Е. Карасёв— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012.— 123 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12696.html>.— ЭБС «IPRbooks»](#)

б) дополнительная литература:

1. Александрова А. Ю. Международный туризм. допущено М-вом образования РФ. учеб. пособие для вузов/ А. Ю. Александрова.- М.: Аспект Пресс, 2001.-464 с.
2. Гулиев Н. А., Кулагина Е. В., Смагулов Б. К Правовая база приграничного сотрудничества в сфере туризма между Российской Федерацией и Республикой Казахстан/ Н. А. Гулиев, Б. К Смагулов, Е. В. Кулагина// Сервис plus
3. [акамада И. В предвкушении себя: От имиджа к стилю \[Электронный ресурс\] / И. Хакамада. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 250 с. — 978-5-9614-5356-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42701.html>](#)
4. [Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В.Г. Горчакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 335 с. — 978-5-238-02095-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15362.html>](#)
5. [Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма \[Электронный ресурс\]: практикум/ Н.Ю. Давыдова— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html>.— ЭБС «IPRbooks»](#)
6. [Деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>](#)
7. [Емельянова Е.А. Деловые коммуникации \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>](#)
8. [Лютый В.П. Политический менеджмент \(политология, прикладные исследования, менеджмент\) \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / В.П. Лютый. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2012. — 292 с. — 978-5-93916-324-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5774.html>](#)
9. [Международный туризм \[Электронный ресурс\]: правовые акты/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2014.— 576 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html>.— ЭБС «IPRbooks»](#)
10. [Туркин С. Как выгодно быть добрым \[Электронный ресурс\] : сделайте свой бизнес социально ответственным / С. Туркин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. — 380 с. — 5-9614-0472-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43629.html>](#)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Сайт Федеральной таможенной службы РФ, адрес доступа: <http://www.customs.ru>. доступ неограниченный
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области организации туристской деятельности, основы индустрии гостеприимства, культурологии.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- КонсультантПлюс: Сводное региональное законодательство,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,

- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий