

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



26.06.2023г.

**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)	88	128
Курсовая работа (час)		
Всего часов	144	144
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	31	31

Иркутск 2023

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

### 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
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПК-4	Способен организовать и осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в туристской деятельности

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг Н. Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству
ПК-4 Способен организовать и осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в туристской деятельности	З. Знать правила осуществления внешних и внутренних профессиональных коммуникаций У. Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта Н. Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта

### 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 4 зач. ед., 144 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	88	128
Всего часов	144	144

**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	10		Кейс-stady
2	Особенности и значение протокола	31	1	0	10		Дискуссия
3	Основные виды протокольных деловых мероприятий	31	2	0	14		лабораторная работа № 1. творческое задание. Контрольная работа. презентация
4	Подготовка и проведение переговоров	31	2	0	14		Тренажер. эссе
5	Подготовка визита: телефонный протокол, протокол делового письма.	31	2	0	14		
6	Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами	31	2	0	16		Тест № 1

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
7	Виды приемов и практика их проведения	31	2	0	14		Тест № 2. Лабораторная работа № 2. Ролевая игра
8	Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн	31	2	0	18		Презентация с докладом
9	Протокол в общении с представителями различных культур	31	2	0	18		Тест. Доклад
	ИТОГО		16		128		

#### 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	6		Кейс-stady
2	Особенности и значение протокола	31	2	2	6		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	4	2	6		Тренажер. эссе
5	Подготовка визита: телефонный протокол, протокол делового письма.	31	6	2	10		
6	Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами	31	2	2	12		Тест № 1
7	Виды приемов и практика их проведения	31	2	2	12		Тест № 2. Лабораторная работа № 2. Ролевая игра
8	Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн	31	2	6	12		Презентация с докладом
9	Протокол в общении с	31	6	8	18		Тест. Доклад

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	представителями различных культур						
	ИТОГО		28	28	88		

## 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 протокол, протокол	Телефонный этикет на работе. Как правильно начать разговор. Как разговаривать по телефону с разными типами клиентов. Что меняется от перемены прилагательных и числительных

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	делового письма.	<p>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 различных культур	<p>Приветствие в странах с другим культурным укладом. Национальные стили ведения переговоров. Правила общения с представителями стран Дальнего Востока, индусами, арабами, европейцами (по странам), представителями американского</p>

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		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"> <li>1) _Какие страны можно назвать родоначальниками возникновения протокола?</li> <li>2) _Чем отличалась Италия в 14 веке от остальных стран Европы?</li> <li>3) _Зарождение делового протокола в России.</li> <li>4) _Что такое дворцовый и дворянский протокол?</li> <li>5) _Назовите три рода обходительности по Аристотелю.</li> <li>6) _На каких нравственных категориях базируется протокол?</li> <li>7) _Отличие в понятиях этикет, этика и протокол?</li> <li>8) _Перечислите виды протокола и их отличительные черты.</li> </ol> <p>1 Кейс Study</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите правильное определение понятий этика и этикет и впишите эти определения</li> <li>2. Объясните значение фразеологизмов. Как они связаны с требованиями этикета?</li> <li>3. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»</li> <li>4. Запишите известные вам формулы, выражающие просьбу, благодарность, несогласие с кем-либо</li> <li>5. _Прочитайте несколько афоризмов из книги Л.Н. Толстого «Путь жизни». Какие правила этикета вы с ним? Изложите письменно свое мнение.</li> </ol> <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"> <li>1) _Дайте перечень основных протокольных требований в деловом общении</li> <li>2) _Как «принцип свободы» ограничен в деловом общении?</li> <li>3) _Механизмы внедрения протокольных норм в практику.</li> <li>4) _Международный протокол основан на принципах взаимного равенства и уважения. Что это значит?</li> <li>5) _Какие мероприятия происходят с соблюдением дипломатического протокола?</li> <li>6) _Чем отличаются визиты на высшем уровне от визитов на высоком уровне?</li> <li>7) _Какой вид протокола соблюдается строже остальных?</li> <li>8) _Как следует приветствовать представителей стран дальнего Востока?</li> <li>9) _Перечислите виды рукопожатий и отношение к ним?</li> </ol> <p>Контрольная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) исправьте ошибки, допущенные в примерах:</li> <li>2) В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких-либо предложений. Используя следующие предлоги, союзы и союзные слова составьте предложения:</li> <li>3) В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:</li> <li>4) В списке слов используются различные деловые жанры, исключите лишнее и оставьте только одно слово</li> <li>5) Объясните основные функции делового этикета</li> </ol> <p>Задание 2-2 Презентация</p>



№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
3	<p>Основные виды протокольных деловых мероприятий. Практическое занятие: устный опрос (дискуссия)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) _ Какие деловые мероприятия вы можете назвать?</li> <li>2) _ Чем отличаются конгресс и симпозиум?</li> <li>3) _ Какие основные этапы и проводы проведения презентации вы можете назвать?</li> <li>4) _ Как часто необходимо делать короткий и продолжительный перерыв во время делового</li> <li>5) _ Обоснуйте решение о месте и времени проведения мероприятия?</li> <li>6) _ Назовите принципы делового протокола по которым решается вопрос о том кто первым рукопожатия?</li> </ol> <p>Круглый стол</p>
3	<p>Основные виды протокольных деловых мероприятий. Практическое занятие: устный опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) _ Какие деловые мероприятия вы можете назвать?</li> <li>2) _ Чем отличаются конгресс и симпозиум?</li> <li>3) _ Какие основные этапы и проводы проведения презентации вы можете назвать?</li> <li>4) _ Как часто необходимо делать короткий и продолжительный перерыв во время делового</li> <li>5) _ Обоснуйте решение о месте и времени проведения мероприятия?</li> <li>6) _ Назовите принципы делового протокола по которым решается вопрос о том кто первым рукопожатия?</li> </ol> <p>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 презентацию</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 гр. Этикет, деловой этикет, история возникновения и развития, чему он способствует, мораль</li> <li>2 гр. Этика, виды этики, профессионально-этические нормы, золотые правила этики, механизмы</li> <li>3 гр. Протокол, виды протокола, мероприятия проводимые с соблюдением протокола высшего</li> </ol>
4	<p>Подготовка и проведение переговоров. Практическое занятие на предприятии индустрии го</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) _ Назовите основные критерии для типологии международных переговоров.</li> <li>2) _ Что такое формула переговоров?</li> <li>3) _ Какие приемы убеждающего воздействия вы знаете?</li> <li>4) _ Перечислите несколько типичных ошибок, которые допускают партнеры во время переговоров</li> <li>5) _ Какое количество участников переговоров можно считать нецелесообразным ?</li> <li>6) _ Каким образом форма стола может влиять на ход и результат переговоров?</li> </ol> <p>4-1 .Тренажер</p> <p>Цель занятия. Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорных деловых переговоров, формирование навыков самооценки психологической подготовленности к участию в переговорах и формирование навыков тренинговых упражнений</p> <p>Разбор Эссе 4-2</p> <p>Написать эссе на тему «Мое ноу хау проведения успешных переговоров» или Можно написать эссе, что вы думаете по этому поводу (объем не менее 2 стр А-4):</p> <p><a href="https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DmLKHV78729320">https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DmLKHV78729320</a> 313</p>
5	<p>Подготовка визита: телефонный протокол, протокол делового письма. Практическое занятие: устный опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) _ Основные характеристики голоса при телефонном общении?</li> <li>2) _ Алгоритм телефонного разговора по протоколу?</li> <li>3) _ Отвечать ли на телефонные звонки, когда у вас посетитель?</li> <li>4) _ Как заставить читать потенциального клиента ваше деловое письмо.</li> </ol>

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	<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 занятие: 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 занятие: 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. Записать ответы.</p> <p>Тест</p> <p>Практическое задание по видеороликам. Просматривая тематические видеоролики отвечать на поставленные в задании вопросы. Записать ответы.</p> <p>Тест</p>
8	<p>Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн. Практическое занятие: на предприятии рассмотреть конкретные примеры . 1. Стандартный и нестандартный дресс-код, в чем разница? 2. Стиль и дресс-код.</p> <p>3)_ "Комплиментарный" цвет, что это такое?</p> <p>4)_ Какие стили в деловой одежде вы знаете?</p> <p>5)_ Что такое габитарный имидж?</p> <p>6)_ Чем фрак отличается от смокинга?</p> <p>7)_ Как ваша речь может соответствовать типу аудитории?</p> <p>Реферат, доклад по фирменному стилю</p>

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
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	ПК-4	З.Знать правила осуществления внешних и внутренних профессиональных коммуникаций Н.Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта	Кейс-study	Каждое задание по 1 баллу, 7 заданий. (7)
2	2. Особенности и значение протокола	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг	Дискуссия	Оценивается участие в дискуссии от 0 до 3 баллов (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)
3	3. Основные виды протокольных деловых мероприятий	ПК-4	З.Знать правила осуществления внешних и внутренних профессиональных коммуникаций У.Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта Н.Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта	Контрольная работа	за каждый правильный пункт задания 1 балл (макс 5 баллов) (5)
4		ОПК-3	Н.Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству	лабораторная работа № 1	Максимальное количество 7 баллов: 3.1– по 1 баллу за каждый правильный ответ (макс 5 б) (5)
5		ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг Н.Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству	презентация	максимум за презентацию и доклад (оценки выставляют другие студенты по рейтингу, где 45 баллов – 5 баллов в зачет) (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)
6		ПК-4	З.Знать правила осуществления внешних и внутренних профессиональных коммуникаций Н.Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта	творческое задание	каждому члену группы по 4 балла максимум при исчерпывающем ответе на вопросы (4)
7	4. Подготовка и проведение переговоров	ПК-4	У.Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта Н.Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта	Тренажер	Вопросы носят не оценочный, а аналитический характер и поэтому, за каждый тест 1 балл. Итого 3 балла (3)
8		ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг	эссе	Правильное оформление – 0-1 балл. Креативный подход и собственная позиция – 0-3 балла. Информативные выводы – 0-1 балл. Итого максимум 5 баллов (5)
9	6. Практика приема иностранных	ПК-4	З.Знать правила осуществления внешних и	Тест № 1	Максимальное количество 10 баллов: По 1

№ 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)
	делегаций: деловое взаимодействие с партнерами		внутренних профессиональных коммуникаций		баллу за каждый правильный ответ теста (10)
10	7. Виды приемов и практика их проведения	ПК-4	У. Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта Н. Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта	Лабораторная работа № 2	По 0.5 балла за каждый правильный ответ в лабораторной работе максимум 5 баллов (5)
11		ПК-4	У. Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта Н. Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта	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)
12		ОПК-3	З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Тест № 2	Максимум 10 баллов за каждый вопрос теста 1 балл. (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)
13	8. Протокол гостеприимства: фирменный стиль и дизайн	ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности У.Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг	Презентация с докладом	Максимум 10 баллов Качество 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	ПК-4	З.Знать правила осуществления внешних и внутренних профессиональных коммуникаций У.Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта	Доклад	Максимальное количество 8 баллов. Качество презентации – 0-2 балла, Самостоятельность изложения и качество подбора материала к теме – 0-6 баллов (8)
15		ОПК-3	З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Тест	За каждый правильный ответ – 0.5 балла. Максимум 10 баллов (10)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 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: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

**Знание:** Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Ближний Восток – арабские страны. Специфика обслуживания.
2. Виды приемов. Организация делового обеда

3. Главные признаки благополучия фирмы и значение фирменного слиля.
4. Деловой этикет: ранжирование и экономия времени.
5. Культура подарков и сувениров.
6. Наиболее распространенные ошибки при общении по телефону.
7. Общий имидж и его составляющие.
8. Основные виды дипломатических мероприятий.
9. Основные принципы бизнес – этикета.
10. Основы культуры устного общения.
11. Понятие протокол. Виды и классификации.
12. Протокол официального письма

**Компетенция: ПК-4 Способен организовать и осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в туристской деятельности**

Знание: Знать правила осуществления внешних и внутренних профессиональных коммуникаций

13. Культура внешнего вида. Деловая одежда как элемент бизнес – культуры.
14. Межкультурные различия и методы построения отношений
15. Национальные и психологические особенности этикета.
16. Национальные особенности (по странам)
17. Обслуживание приемов и банкетов.
18. Основные виды деловых мероприятий.
19. Основные правила и нормы поведения во время дипломатического приема.
20. Основные правила проведения деловых мероприятий.
21. Особенности коммуникаций с представителями разных конфессий
22. Особенности межличностных коммуникаций
23. Подготовка и проведение переговоров.
24. Протокол и культура бизнеса.
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: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Умение: Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг

Задача № 1. Особенности межкультурного разнообразия при работе с туристами

**Компетенция: ПК-4 Способен организовать и осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в туристской деятельности**

Умение: Умеет осуществлять внутренние и внешние коммуникации с клиентами и организациями, участвующими в разработке и реализации туристского продукта

Задача № 2. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности

**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: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Навык: Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству

Задание № 1. Анализ разнообразия предоставляемых услуг в различных странах

**Компетенция: ПК-4 Способен организовать и осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в туристской деятельности**

Навык: Владеет навыками ведения переговоров, консультирования клиентов, осуществления коммуникаций с представителями организаций, участвующих в разработке и реализации туристского продукта

Задание № 2. Осуществление деловой переписки

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)</b>	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. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности (30 баллов).
3. Анализ разнообразия предоставляемых услуг в различных странах (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. Шахова Е. М. Протокольные подарки госслужащим/ Е. М. Шахова// Номер журнала, № 11, С. 52-55, 2017, ч.з 2-202
2. Ржепка Э. А. Элина Анатольевна Специфика протокола: индустрия гостеприимства. рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма. учеб пособие/ Э. А. Ржепка.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2014.-198 с.
3. Соколова Н. А. Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование. учеб. пособие [для вузов]/ Н. А. Соколова.- М.: Волтерс Клувер, 2010.-210 с.
4. [Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути : учебное пособие / Е. Н. Белая. — Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. — 312 с. — ISBN 978-5-7779-1974-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : \[сайт\]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/59614.html> \(дата обращения: 22.05.2021\). — Режим доступа: для авторизир. пользователей](#)
5. [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>
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. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
8. Егоров, В. П. Дипломатический протокол и этикет [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2013. — 200 с.— Режим доступа: [http://miit.ru/content/%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BA%D0%B0.pdf?id\\_vf=21099](http://miit.ru/content/%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BA%D0%B0.pdf?id_vf=21099)
9. Мануэль, Кастельс Власть коммуникации / Кастельс Мануэль ; перевод Н. М. Тылевич, А. А. Архипова ; под редакцией А. И. Черных. — 3-е изд. — Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. — 592 с. — ISBN 978-5-7598-2029-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101569.html> (дата обращения: 23.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

**б) дополнительная литература:**

1. Ржепка Э. А., Андреев А. В., Головченко Т. П. Актуальные тенденции развития гостиничного бизнеса Иркутской области/ Э. А. Ржепка, Т. П. Головченко, А. В. Андреев// Монография (однотомник), Актуальные тенденции развития мировой экономики, материалы междунар. науч.-практ. конф., 15-16 марта 2016 г., Ч. 2, С. 37-44, в 2 ч., Иркутск, Изд-во БГУ, 2016
2. Александрова А. Ю. Международный туризм. допущено М-вом образования РФ. учеб. пособие для вузов/ А. Ю. Александрова.- М.: Аспект Пресс, 2001.-464 с.
3. Белланже Л. Лионель, Bellenger L., Андреева И. В. Переговоры. La Negociation. La Negociation. 5-е изд./ Л. Белланже, L. Bellenger.- СПб.: Нева, 2002.-123 с.
4. Кеннеди Г. Гэвин, Kennedy G. Gavin, Виноградова Е. Переговоры. Полный курс. Kenedy On Negotiation/ Гэвин Кеннеди.- М.: Альпина Паблишер, 2012.-472 с.
5. 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
6. Ржепка Э. А. Ресурсы делового туризма в Иркутске/ Э. А. Ржепка.- Иркутск: Изд-во Ин-та географии СО РАН, 2011.-113 с.
7. Бельдова М. Этикет делового письма: почему важно соблюдать/ М. Бельдова// Номер журнала, № 8, С. 22-29, 2017, Колледж 2-102, уч.ф.
8. Палкин О.Ю. Словарь инновационных туристских терминов.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 28 с.
9. 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>
10. 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>
11. Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва :

Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82638.html> (дата обращения: 12.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

12. Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-01347-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81696.html> (дата обращения: 12.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

13. 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: <https://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