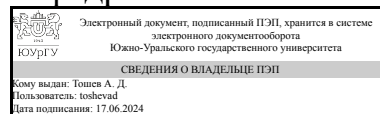


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



А. Д. Тошев

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П0.03 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания**

**для направления 43.03.01 Сервис**

**уровень Бакалавриат**

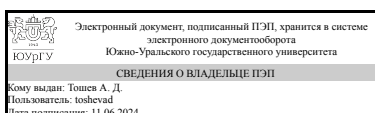
**профиль подготовки Ресторанный сервис**

**форма обучения заочная**

**кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания**

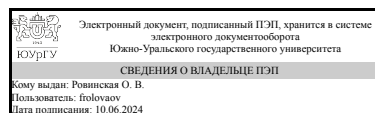
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: получение студентом образования, позволяющего приобрести необходимые профессиональные качества и успешно работать в сфере общественного питания. Уметь применять правила делового протокола и профессиональной этики в профессиональной деятельности. Задачи дисциплины: -формирование у будущего специалиста интереса к познанию другого человека, самопознанию, к профессиональному самосовершенствованию; - раскрытие закономерности социально-психологических процессов, происходящих в процессе профессиональной деятельности, внутригрупповых, межличностных отношениях среди людей; - формирование навыков профессиональной этики и умения ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих в производственной деятельности и в процессе обслуживания потребителей, что обеспечит будущим специалистам возможность рационально распределять свои силы и способности, получать оптимальные результаты деятельности.

## Краткое содержание дисциплины

Учебная дисциплина «Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания» ориентирована на формирование профессионально необходимых качеств студента: - готовность применять знания гуманитарных, экономических и социальных наук в межличностных отношениях профессиональной деятельности; - нацеленность на выполнение профессиональных задач в соответствии с международными стандартами этикета, с нормами морали, профессиональной этики; - стремление к повышению личной культуры поведения и взаимоотношений. Студент должен знать правила служебного этикета работников сферы обслуживания. Уметь применять правила делового протокола и этикета в профессиональной деятельности.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                      | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов<br>Умеет: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | <p>различия</p> <p>Имеет практический опыт: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе; этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>ПК-3 ПК-3 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений</p> | <p>Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов;</p> <p>Умеет: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия</p> <p>Имеет практический опыт: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;</p> |

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Нет                                                           | <p>Технология и организация рабочих процессов на предприятии общественного питания,</p> <p>Барное дело,</p> <p>Рестораны национальных кухонь,</p> <p>Менеджмент,</p> <p>Проектирование процесса оказания услуг,</p> <p>Ресторанный сервис,</p> <p>Психология,</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Психодиагностика,<br>Культура питания народов мира,<br>Технические средства предприятий сервиса,<br>Перспективы развития ресторанного бизнеса,<br>Технологические процессы в сервисе,<br>Производственная практика (сервисная) (6 семестр) |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                                                                                | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                   |             | Номер семестра                     |
|                                                                                                                                                                                                   |             | 3                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                                                                                                                                                     | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                                                                                                                                        | 12          | 12                                 |
| Лекции (Л)                                                                                                                                                                                        | 8           | 8                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)                                                                                                                        | 4           | 4                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                                                                                                                                          | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                                                                                                                                               | 89,75       | 89,75                              |
| Создание аналитического документа "Реклама/паблик рилейшнз/брендинг предприятия общественного питания"                                                                                            | 32,75       | 32,75                              |
| Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность нового руководителя. | 25          | 25                                 |
| Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"                                                                                                          | 32          | 32                                 |
| Консультации и промежуточная аттестация                                                                                                                                                           | 6,25        | 6,25                               |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                                                                                                                                          | -           | зачет                              |

#### 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины                                                                 | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|           |                                                                                                  | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Основы делового протокола                                                                        | 1                                         | 1 | 0  | 0  |
| 2         | Этика профессиональная. Особенности профессиональной этики на предприятиях общественного питания | 2                                         | 1 | 1  | 0  |

|   |                                                                    |   |   |   |   |
|---|--------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 3 | Вербальная и невербальная коммуникация                             | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | Международный этикет                                               | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 5 | Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | Интегрированные коммуникации                                       | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 7 | Дресс-код                                                          | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 8 | Корпоративная этика                                                | 2 | 1 | 1 | 0 |

## 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                   | Кол-во часов |
|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Основы делового протокола. Содержание понятия "Деловой протокол", сфера применения. делового протокола. Традиции и современные тенденции в области делового протокола                                                                                                                     | 1            |
| 2        | 2         | Основы этики профессиональной деятельности. Этика и этикет. Этика поведения, грамотная речь.                                                                                                                                                                                              | 1            |
| 3        | 3         | Сравнение вербальной и невербальной коммуникаций. Особенности невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты.                                                                                                                                                                          | 1            |
| 4        | 4         | Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.                                                                                                                                                                                                                         | 1            |
| 5        | 5         | Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций. Понятие межличностной коммуникации. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии. Чувства эмоции как коммуникативные действия. | 1            |
| 6        | 6         | Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг. Правила, законы.                                                                                                                                                                                                        | 1            |
| 7        | 7         | Дресс-код. Виды приёмов, правила посещения. Униформа.                                                                                                                                                                                                                                     | 1            |
| 8        | 8         | Корпоративные коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций в организации.                                                                                                                 | 1            |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара      | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 2         | Вербальная коммуникация. Вербальное общение: официальный речевой этикет. | 1            |
| 2         | 4         | Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.        | 1            |
| 3         | 7         | Униформа для предприятий общественного питания.                          | 1            |
| 4         | 8         | Корпоративные коммуникации. Подготовка Эссе.                             | 1            |

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС |                                |         |      |
|----------------|--------------------------------|---------|------|
| Подвид СРС     | Список литературы (с указанием | Семестр | Кол- |

|                                                                                                                                                                                                                  | разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   | во часов |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|
| Создание аналитического документа "Реклама/паблик рилейшнз/брендинг предприятия общественного питания"                                                                                                           | Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3 | 32,75    |
| Повестка проведения переговоров:<br>разработка макета визитной карточки/<br>подготовка текста поздравления<br>партнерам (профессиональный праздник,<br>по случаю назначения на должность<br>нового руководителя. | Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 1 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 229, [2] с. ил. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 2 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 257, [1] с. ил. | 3 | 25       |
| Изучение страновых особенностей.<br>Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"                                                                                                                      | Корпоративная культура делового общения : Главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст] авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Минск: АСТ: Харвест, 2005 Лайкер, Д. К. Корпоративная культура Toyota : уроки для других компаний [Текст] Д. Лайкер, М. Хосеус ; сокр. пер. с англ.: М. Самсонова. - М.: Альпина Паблишерз, 2011. - 353 с. ил., табл. 22 см                                                                                           | 3 | 32       |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля     | Название контрольного мероприятия                                           | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов                                                                                                                                                                                                                                                                             | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1    | 3        | Текущий контроль | Задание «Организация мероприятия, посвященного профессиональному празднику» | 1   | 20         | Максимальное количество баллов за задание - 20. Оцениваются этапы реализации мероприятия:<br>1. Формирование концепции и утверждение концепции у преподавателя курса<br>2. Реализация мероприятия в соответствии с концепцией<br>3. Освещение мероприятия в СМИ, социальных сетях, официальных сайтах | зачет            |

|   |   |                          |                                            |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|---|---|--------------------------|--------------------------------------------|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2 | 3 | Текущий контроль         | Эссе Дресс-код                             | 1 | 5  | Максимальный балл - 5. Эссе — прозаическое сочинение небольшого объема (до 5 страниц), свободной композиции, подразумевающее впечатление и соображения студента на тему "Дресс-код".                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | зачет |
| 3 | 3 | Текущий контроль         | Резюме                                     | 1 | 5  | Студент готовит 2 задания: устную самопрезентацию и письменное резюме.. Максимальный балл - 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | зачет |
| 4 | 3 | Текущий контроль         | Презентация Этикет зарубежного государства | 1 | 20 | Студенты выполняют индивидуальное задание и раскрывают 30 правил этикета зарубежного государства.. Оформление в виде презентации (программа Microsoft PowerPoint, PDF Максимальный балл - 20.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | зачет |
| 5 | 3 | Текущий контроль         | Эссе «Корпоративные проекты»               | 1 | 5  | Эссе «Корпоративные проекты» предполагает изложение впечатлений и соображений автора (студента) по вопросу «Корпоративные и социальные проекты компании». Объем до 5 страниц, свободной композиции. Максимальный балл - 5.                                                                                                                                                                                                                                                                         | зачет |
| 6 | 3 | Текущий контроль         | Задание "Поздравление партнеров"           | 1 | 5  | Студент составляет концепцию корпоративного поздравления. Максимальный балл - 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | зачет |
| 7 | 3 | Бонус                    | Своевременное выполнение всех заданий      | - | 15 | Бонус начисляется студенту, если в течение семестра студент выполняет своевременно все задания (соблюдается срок, выставляется положительная оценка)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | зачет |
| 8 | 3 | Промежуточная аттестация | Тестирование                               | - | 40 | Тестирование включает 20 вопросов по всему курсу. За каждый правильный ответ добавляется 2 балла.<br><br>Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме итогового тестирования, которое состоит из 20 вопросов. Каждый правильный ответ равен двум баллам. Максимальный балл – 40.<br><br>Промежуточная аттестация не является обязательной процедурой: если студент в течение семестра набирает количество баллов, необходимое для получение аттестации. то тестирование не проводится | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                   | Критерии оценивания           |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| зачет                        | Мероприятие промежуточной аттестации (ЗАЧЕТ) не предусмотрен, если студент в течение семестра набирает | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | <p>количество баллов, необходимое для получение аттестации. Зачет (промежуточная аттестация) проводится в форме тестирования. Тестирование охватывает все темы курса, пройденные в рамках аудиторных занятий. Специальное (дополнительное) время на подготовку к тестированию не требуется.</p> | Положения |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | № КМ |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| УК-3        | Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов                                                                                                                             | +    | + | + |   | + |   |   | + |
| УК-3        | Умеет: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия                                                                                                                                 | +    | + |   |   |   | + |   | + |
| УК-3        | Имеет практический опыт: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе; этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности | +    | + | + |   | + | + | + | + |
| ПК-3        | Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, роль корпоративных норм и стандартов, социальные, этнические, конфессиональные и культурных особенностей представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов;                                                                                                                                       | +    |   | + |   |   |   |   |   |
| ПК-3        | Умеет: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия                                                                                                                                 | +    |   | + |   |   |   |   |   |
| ПК-3        | Имеет практический опыт: взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;                               | +    |   | + |   |   |   |   |   |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## Печатная учебно-методическая документация

### а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Ягер, Д. Деловой протокол: Стратегия личного успеха Пер. с англ. Д. Ягер. - 2-е изд., перераб. - М.: Альпина Бизнес Букс: Деловая культура, 2005. - 317 с.
3. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с.
4. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе И. Алехина. - 2-е изд., испр. - М.: Дело, 2005. - 111, [1] с.

### б) дополнительная литература:

1. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2006. - 207, [1] с.
2. Ягер, Д. Деловой протокол: Стратегия личного успеха Пер. с англ. Д. Ягер. - 2-е изд., перераб. - М.: Альпина Бизнес Букс: Деловая культура, 2005. - 317 с.
3. Александров, Д. Н. Логика. Риторика. Этика Учеб. пособие Д. Н. Александров. - М.: Флинта: Наука, 2002. - 164, [1] с. ил.
4. Де Джорд, Р. Т. Деловая этика Т. 1 Учеб.: В 2 т. Р. Т. Де Джордж; Пер. с англ. Р. И. Столпера. - СПб.; М.: Институт "Экономическая школа", 2001. - 494, [1] с.
5. Де Джорд, Р. Т. Деловая этика Т. 2 Учеб.: В 2 т. Р. Т. Де Джордж; Пер. с англ. Р. И. Столпера. - М.; СПб.: Экономическая школа: Прогресс, 2001

### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-

### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.
2. Курс «Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>

### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.
2. Курс «Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>

## Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|----------------|------------------------------------------|----------------------------|
|---|----------------|------------------------------------------|----------------------------|

|   |                           |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Иванова, Т. В. Этикет и протокол делового общения : методические указания / Т. В. Иванова. — Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2013. — 57 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/138738">https://e.lanbook.com/book/138738</a>                 |
| 3 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Борунков, А. Ф. Дипломатический протокол в России : монография / А. Ф. Борунков. — 3-е изд. — Москва : Международные отношения, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-7133-1548-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/142932">https://e.lanbook.com/book/142932</a> |

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий                     | № ауд.    | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зачет                           | 325 (3)   | Мультимедийное оборудование                                                                                                                      |
| Лекции                          | 325 (3)   | Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор                                                               |
| Практические занятия и семинары | 325 (3)   | Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор                                                                          |
| Самостоятельная работа студента | ДОТ (ДОТ) | Компьютер с выходом в интернет                                                                                                                   |