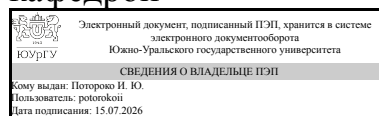


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



И. Ю. Потороко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.ПО.02 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания

для направления 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

уровень Бакалавриат

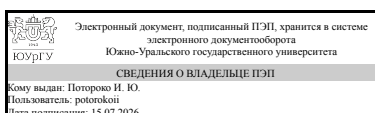
профиль подготовки Технология и организация предприятий питания

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Пищевые и биотехнологии

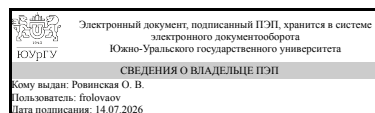
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

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



И. Ю. Потороко

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. Изучения порядка взаимодействия между участниками бизнес-процессов; применение правил делового протокола и профессиональной этики в профессиональной деятельности. Задачи дисциплины: - формирование понятийного аппарата по вопросам дисциплины; - понимание закономерностей организационно-управленческих процессов, происходящих в профессиональной деятельности, внутригрупповых, межличностных отношениях среди участников производственных процессов; - понимание норм и принципов, которые регулируют поведение специалистов; - формирование навыков профессиональной этики и умения ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих в производственной деятельности и в процессе обслуживания потребителей.

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: психологию общения, методы развития личности и коллектива; этические нормы профессионального взаимодействия с коллективом. Умеет: работать индивидуально и с группой, выстраивать отношения, психологически взаимодействовать с коллективом; понимать свою роль в коллективе в решении поставленных задач, предвидеть результаты личных действий, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации Имеет практический опыт: составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	Знает: национально-культурные особенности социального и речевого поведения

историческом, этическом и философском контекстах	представителей иноязычных культур. Умеет: адекватно реализовать свои коммуникативные намерения в контексте толерантности; находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами социума информацию о культурных особенностях и традициях различных народов. Имеет практический опыт: речевым этикетом межкультурной коммуникации.
ПК-1 Способен организовывать и осуществлять технологический процесс в рамках принятой в организации технологии производства продукции общественного питания	Знает: законодательную базу, стандарты, деловую практику в вопросах деловой этики, корпоративной культуры и коммуникаций Умеет: планировать и осуществлять коллективную работу, тренинговую работу по корпоративным стандартам Имеет практический опыт: организовывать работу подразделений в соответствие с требованиями

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
История русской кухни, История развития общественного питания, Основы проектной деятельности, Основы российской государственности	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, Основы технологии на предприятиях питания, Оборудование предприятий общественного питания, Барное дело, Психология, Проектная деятельность, Философия, Организация питания в центрах досуга, гостиничных и ресторанных комплексах, Технология продукции общественного питания, Калькулирование и учет на предприятиях питания, Производственная практика (организационно-управленческая) (8 семестр)

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

Дисциплина	Требования
Основы проектной деятельности	Знает: основы социального взаимодействия и работы в команде, основы организации проектной деятельности и правовые нормы ее осуществления, естественнонаучные и общетеоретические теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности Умеет: определять свою роль в команде, осуществлять продуктивное взаимодействие с

	другими участниками команды, формулировать цель и задачи проектной деятельности, обосновывать способы их решения на основе имеющихся ресурсов и с учетом нормативно-правовых норм, использовать естественнонаучные и общетехнические теории и концепции, методы теоретического и экспериментального исследования для решения проектных задач в профессиональной деятельности. Имеет практический опыт: работы в команде, участия в проектной деятельности, применения естественнонаучных и общетехнических теорий и концепций, методов теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности
История развития общественного питания	Знает: обычаи, этикет, социальные стереотипы, историю и культуру других стран; – исторические этапы в развитии национальных культур. Умеет: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими иноязычную информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. Имеет практический опыт: владения нормами недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей; речевым этикетом межкультурной коммуникации
Основы российской государственности	Знает: - фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с развитием русской земли и российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе; - особенности современной политической организации российского общества; - фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации, а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития. Умеет: - адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различия, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям; - находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; - проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; Имеет практический опыт: - осознанного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; - аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и

	личностного характера;- самостоятельного критического мышления.
История русской кухни	Знает: традиции и культуру питания на Руси в разные исторические периоды; основы технологического процесса приготовления блюд русской кухни; Умеет: проводить анализ исторических событий, повлиявших на развитие русской кухни; использовать различные технологии приготовления, оформления основных простых блюд и кулинарных изделий русской кухни; Имеет практический опыт: внедрения традиционных способов приготовления блюд русской кухни в современную кулинарию

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 10,25 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	4	4
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	97,75	97,75
Концепция, повестка и план проведения мероприятия, посвященного профессиональному празднику	42,75	42.75
Изучение межгосударственных и национальных ГОСТов в области общественного питания	30	30
Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"	25	25
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 и профессиональной этики	1	0	1	0
2	Вербальная и невербальная коммуникация	1	0	1	0
3	Интегрированные коммуникации	1	0	1	0
4	Корпоративная этика	1	0	1	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Основы делового протокола и профессиональной этики. Особенности делового протокола в России и других странах мира. Международный этикет. Правила и нормы поведения в разных странах.	1
2	2	Вербальная коммуникация. Вербальное общение: официальный речевой этикет. Невербальная коммуникация.	1
3	3	Интегрированные коммуникации.. Создание аналитического документа "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	1
4	4	Корпоративные коммуникации. Униформа для предприятий общественного питания. Корпоративные события.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Концепция, повестка и план проведения мероприятия, посвященного профессиональному празднику	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.	2	42,75
Изучение межгосударственных и национальных ГОСТов в области общественного питания	Каталог ГОСТ Росстандарта РФ https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/cataloginter	2	30
Изучение страновых особенностей. 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	2	25

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	2	Текущий контроль	Задание «Организация мероприятия, посвященного профессиональному празднику»	1	20	Максимальное количество баллов за задание - 20. Оцениваются этапы реализации мероприятия: 1. Формирование концепции и утверждение концепции у преподавателя курса 2. Реализация мероприятия в соответствии с концепцией 3. Освещение мероприятия в СМИ, социальных сетях, официальных сайтах	зачет
2	2	Текущий контроль	Эссе Дресс-код	1	5	Максимальный балл - 5. Эссе — прозаическое сочинение небольшого объёма (до 5 страниц), свободной композиции, подразумевающее впечатление и соображения студента на тему "Дресс-код".	зачет
3	2	Текущий контроль	Резюме	1	5	Студент готовит 2 задания: устную самопрезентацию и письменное резюме.. Максимальный балл - 5	зачет
4	2	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	2	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	2	Промежуточная аттестация	Тестирование	-	40	Тестирование включает 20 вопросов по всему курсу. За каждый правильный ответ добавляется 2 балла. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме итогового тестирования, которое состоит из 20 вопросов. Каждый правильный ответ равен двум баллам. Максимальный балл – 40.	зачет

					Промежуточная аттестация не является обязательной процедурой: если студент в течение семестра набирает количество баллов, необходимое для получения аттестации, то тестирование не проводится	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Тестирование. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме итогового тестирования, которое состоит из 20 вопросов. Каждый правильный ответ равен двум баллам. Максимальный балл – 40. Промежуточная аттестация не является обязательной процедурой: если студент в течение семестра набирает количество баллов, необходимое для получения аттестации, то тестирование не проводится. Аттестация проводится по вопросам, которые рассматривались в ходе выполнения заданий студентами, поэтому дополнительной подготовки не требуется.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ KM					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: психологию общения, методы развития личности и коллектива; этические нормы профессионального взаимодействия с коллективом.	+		+		++	
УК-3	Умеет: работать индивидуально и с группой, выстраивать отношения, психологически взаимодействовать с коллективом; понимать свою роль в коллективе в решении поставленных задач, предвидеть результаты личных действий, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации	+					+
УК-3	Имеет практический опыт: составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива.	+		+		++	
УК-5	Знает: национально-культурные особенности социального и речевого поведения представителей иноязычных культур.			+		+	+
УК-5	Умеет: адекватно реализовать свои коммуникативные намерения в контексте толерантности; находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими членами социума информацию о культурных особенностях и традициях различных народов.	+				+	+
УК-5	Имеет практический опыт: речевым этикетом межкультурной коммуникации.	+				+	+
ПК-1	Знает: законодательную базу, стандарты, деловую практику в вопросах деловой этики, корпоративной культуры и коммуникаций						++
ПК-1	Умеет: планировать и осуществлять коллективную работу, тренинговую работу по корпоративным стандартам						++
ПК-1	Имеет практический опыт: организовывать работу подразделений в соответствии с требованиями						++

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	Библиографическое описание
---	----------------	------------------------	----------------------------

		электронной форме	
1	Основная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания учеб. пособие для бакалавров направлений 19.03.04 "Технология продукции и организация обществ. питания", 43.03.01 "Сервис" О. В. Ровинская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и организация обществ. питания ; ЮУрГУ https://elib.susu.ru/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=459472&query_desc=ровинская

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
Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Практические занятия и семинары	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Зачет	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет