

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



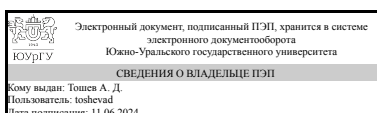
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.12 Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания
для направления 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

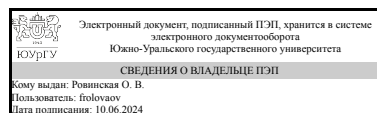
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2020 № 1047

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



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: – 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: – навыком составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; – навыком эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное	Знает: – национально-культурные особенности

разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	социального и речевого поведения 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 ПК-1 Способен к организации и управлению процессами производства и обслуживания организаций 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: способностью организовывать работу подразделений в соответствии с требованиями

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.04 Основы российской государственности, 1.О.03 История России, 1.Ф.01 История развития общественного питания, 1.О.31 Основы ресторанного сервиса	1.О.05 Философия, 1.О.12 Психология, 1.Ф.05 Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, 1.О.33 Общие принципы переработки сырья и материалов в общественном питании

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

Дисциплина	Требования
1.О.03 История России	Знает: - движущие силы и закономерности исторического процесса, этапы развития истории, место и роль России в истории человечества и в современном мире;- многообразие исторического наследия и социокультурных традиций, - общую методологию исторического познания, категориальный аппарат, позволяющий адекватно воспринимать историческую информацию. Умеет: - извлекать уроки из исторических событий (исторического опыта) и на их основе строить межкультурный диалог, социальное и профессиональное общение- воспринимать межкультурное многообразие, уважительно относиться к многообразному историко-культурному наследию, - воспринимать, обобщать и анализировать

	историческую информацию Имеет практический опыт: - установления развития общественных и личных контактов, основанных на уважении к историческому наследию и культурным традициям; - взаимодействия в поликультурной и полиэтнической среде, способами преодоления коммуникативных барьеров в целях выполнения профессиональных задач., - методикой работы с различными источниками исторической информации, навыками самостоятельной работы
1.О.31 Основы ресторанного сервиса	Знает: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания Умеет: Определение, классификацию ресторанов и баров; структуру управления рестораном; права и обязанности работников ресторана; факторы, влияющие на культуру обслуживания Имеет практический опыт: Разрабатывать и оформлять технологическую документацию; идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов; осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять сервировку столов
1.О.04 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.

1.Ф.01 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: – нормами недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей;– речевым этикетом межкультурной коммуникации
---	---

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
Изучение страновых особенностей. Разработка презентации "Этикет зарубежного государства"	32	32
Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность нового руководителя.	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	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 разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-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
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	3	32
Повестка проведения переговоров: разработка макета визитной карточки/ подготовка текста поздравления партнерам (профессиональный праздник, по случаю назначения на должность 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

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: 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	3	Текущий контроль	Эссе Дресс-код	1	5	Максимальный балл - 5. Эссе — прозаическое сочинение небольшого	зачет

						объёма (до 5 страниц), свободной композиции, подразумевающее впечатление и соображения студента на тему "Дресс-код".	
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. 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	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 количество баллов, необходимое для получения аттестации. Зачет (промежуточная аттестация) проводится в форме	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	тестирования. Тестирование охватывает все темы курса, пройденные в рамках аудиторных занятий. Специальное (дополнительное) время на подготовку к тестированию не требуется.	
--	---	--

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
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: – навыком составления плана последовательных шагов для достижения поставленной цели; – навыком 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: способностью 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. Курс «Деловой протокол и этика на предприятиях общественного питания» (размещен в СДО «Электронный ЮУрГУ») <https://edu.susu.ru/>
2. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

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

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: https://e.lanbook.com/book/138738
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: https://e.lanbook.com/book/142932

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
Самостоятельная работа студента	ДОТ (ДОТ)	Компьютер с выходом в интернет
Практические занятия и семинары	325 (3)	Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор
Лекции	325 (3)	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор