

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
«ПРИРОДООБУСТРОЙСТВО И РЫБОЛОВСТВО»

КАФЕДРА «ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И ВОДОПОЛЬЗОВАНИЕ»

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель НОЦ «ПиР»  
Л.М. Хорошман  
«13» 10 2024 г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «ЭТИКЕТ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

для направления 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм»

Профиль:  
«Физическая рекреация и водный туризм»

Петропавловск-Камчатский  
2024

Рабочая программа по дисциплине «Этикет и гостеприимство» составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» и учебного плана ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»

Составитель рабочей программы

Ассистент кафедры ЗОС

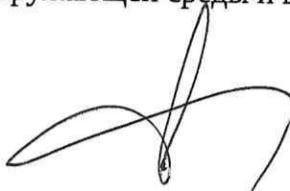


Н.Ф. Окрестина

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Защита окружающей среды и водопользование», протокол № 2 от «24» сентября 2024 г.

Заведующий кафедрой «Защита окружающей среды и водопользование» к.г.н., доц.

«24» сентября 2024 г.



Л.М. Хорошман

## 1. Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Этикет и гостеприимство» является:

– формирование и развитие компетенций в сфере применения этических норм и правил делового этикета, наиболее эффективных приемов и форм делового общения в индустрии гостеприимства.

### Задачи курса:

- дать обучающемуся представление о современных технологиях производства и реализации экскурсионных услуг;
- рассмотреть основы профессиональной этики и делового этикета в индустрии гостеприимства;
- овладеть навыками профессионального общения с использованием норм и правил делового этикета;
- освоить нормы и правила дресс-кода, ресторанного этикета, участия в переговорном процессе применительно к индустрии гостеприимства.

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

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

Таблица – Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1УК-3: Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия	<b>Знать:</b> - основные приемы и нормы социального взаимодействия	З(УК-3)1
		ИД-2УК-3: Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе	<b>Уметь:</b> - устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе	У(УК-3)1
		ИД-3УК-3: Владеет навыками социального взаимодействия в профессиональной деятельности	<b>Владеть:</b> - навыками социального взаимодействия в профессиональной деятельности	В(УК-3)1
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1УК-5: Знает основные категории философии, историческое наследие, социокультурные традиции и основы межкультурной коммуникации	<b>Знать:</b> - основные категории философии, историческое наследие, социокультурные традиции и основы межкультурной коммуникации	З(УК-5)1
		ИД-2УК-5: Умеет взаимодействовать с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профе	<b>Уметь:</b> - взаимодействовать с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профе	У(УК-5)1

		ИД-ЗУК-5: Владеет навыками оценки событий в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<b>Владеть:</b> - навыками оценки событий в социально-историческом, этическом и философском контекстах	В(УК-5)1
--	--	--	--	----------

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Этикет и гостеприимство» является дисциплиной обязательной части учебного плана основной профессиональной образовательной программы

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1 Тематический план

#### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства	10	4	2	2		5	Опрос	
Тема 2. Этикет делового общения	10	5	2	3		5	Опрос	
Тема 3. Этикет удаленных коммуникаций	10	5	2	3		5	Опрос	
Тема 4. Этикет и протокол деловых переговоров	10	5	2	3		5	Опрос	
Тема 5. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства	10	5	3	2		6	Опрос	
Тема 6. Деловой этикет в ресторане	11	5	3	2		6	Опрос	
Тема 7. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет	11	5	3	2		6	Опрос	
Зачет							Контрольная работа, тест	
Всего	72	34	17	17		38		

#### 4.2. Содержание дисциплины

##### Тема 1. Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства

Рассматриваемые вопросы:

Сущность и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства Понятие этики, профессиональной этики, делового этикета. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Этические кодексы. Роль и особенности делового этикета в индустрии гостеприимства. Принципы делового этикета в индустрии гостеприимства. Общие правила делового этикета в гостеприимстве.

##### Практическая работа

Рассматриваемые вопросы:

1. Профессиональная этика в индустрии гостеприимства.
2. История этикета.
3. Особенности и значение делового этикета в индустрии гостеприимства.

4. Основные принципы делового этикета в индустрии гостеприимства.
5. Правила делового этикета в индустрии гостеприимств.

## **Тема 2. Этикет делового общения**

Рассматриваемые вопросы:

Этикет личного и делового общения. Культура делового общения. Хорошие манеры. Основные правила этикета деловых коммуникаций и их особенности в сфере гостеприимства. Этикет приветствия в деловом общении. Этикет рукопожатий. Этикет объятий в деловом общении. Этикет представления. Compliments в деловом этикете. Извинения в деловом этикете. Этикет визитных карточек. Этикет деловой беседы. Невербальная коммуникация

### **Практическая работа**

Рассматриваемые вопросы:

1. Правила этикета деловых коммуникаций в сфере гостеприимства.
2. Этикет визитных карточек.
3. Этикет невербальных коммуникаций.
4. Compliments в деловом этикете.

## **Тема 3. Этикет удаленных коммуникаций**

Рассматриваемые вопросы:

Официально-деловой стиль. Этикет деловой переписки. Этикет делового общения посредством электронной почты. Основные правила телефонных разговоров. Мобильный этикет.

### **Практическая работа**

Рассматриваемые вопросы:

1. Этикет деловой переписки.
2. Этикет телефонных разговоров.
3. Мобильный этикет.

## **Тема 4. Этикет и протокол деловых переговоров**

Рассматриваемые вопросы:

Понятие протокола. Виды деловых визитов в международной протокольной практике. Подготовка к деловым переговорам. Этикетные правила и нормы программы приема партнеров: порядок встречи делегации, состав встречающих, приветствия и представления, рассадка по машинам, визит вежливости, деловая часть программы переговоров, рассадка за столом переговоров, деловые приемы, культурная программа, проводы делегации. Подарки и сувениры в переговорной практике. Участие гостиничных организаций в организации и проведении деловых приемов. Понятие и значение приемов. Виды приемов и протокольные требования.

### **Практическая работа**

Рассматриваемые вопросы:

Ролевая игра «Деловые переговоры».

## **Тема 5. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства**

Рассматриваемые вопросы:

Деловой дресс-код как элемент корпоративной культуры гостиничной организации. Этикет внешнего облика делового человека. Понятие и виды дресс-кода. Особенности дресс-кода гостиничной организации.

### **Практическая работа**

Рассматриваемые вопросы:

1. Виды дресс-кода.
2. Дресс-код как компонент корпоративной культуры гостиничной организации.
3. Особенности дресс-кода гостиничной организации.

## **Тема 6. Деловой этикет в ресторане**

Рассматриваемые вопросы:

Предметы сервировки стола и их назначение. Правила поведения и обслуживания за столом. Правила употребления блюд и напитков. Правила ведения беседы за столом.

### **Практическая работа**

Рассматриваемые вопросы:

1. Столовые наборы и другие предметы сервировки стола.
2. Правила употребления блюд и напитков.
3. Правила поведения и обслуживания за столом.

## **Тема 7. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет**

Рассматриваемые вопросы:

Понятие и виды конфликтов. Особенности конфликтов в индустрии гостеприимства. Стадии и структура конфликта. Модели поведения в конфликте и типы конфликтных личностей. Этикетное поведение в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства. Технология управления конфликтами и стрессами в гостиничной организации.

### **Практическая работа**

Рассматриваемые вопросы:

Ролевая игра «Деловой этикет в конфликтных ситуациях гостиничной организации».

### **СРС**

Примерная тематика контрольных работ:

1. Этика и этикет делового общения
2. Нравственные основы делового общения
3. Современные требования к культуре специалиста
4. Основные заповеди делового этикета
5. Функции и содержание делового общения
6. Закон поощрения и критики
7. Имидж деловой женщины
8. Имидж делового мужчины
9. Культура переговоров
10. Деловая беседа
11. Деловая переписка
12. Этика телефонного разговора
13. Этикет с подчиненными
14. Этикет с начальством
15. Неформальные каналы общения и их роль

## **5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся**

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме творческих заданий, кейс-стади, докладов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- выполнение контрольной работы, если предусмотрена учебным планом дисциплины;
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине (зачет).

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на проработку рекомендованной литературы с целью освоения теоретического курса, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание

курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **6.1 Структура фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Этикет и гостеприимство» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

### **6.2. Перечень вопросов к итоговой аттестации**

1. Понятие, сущность и принципы профессиональной этики.
2. Этика сферы предпринимательства.
3. Специфика общения в профессиональной деятельности работника сферы обслуживания.
4. Этика партнерских отношений в индустрии гостеприимства
5. Понятие, сущность, принципы делового этикета.
6. Функции этикета.
7. История мирового этикета.
8. Требования современного этикета.
9. Этикетные нормы и принципы делового общения.
10. Служебный этикет.
11. Технологии и психология делового общения.
12. Вербальные и невербальные формы делового общения.
13. Этикетная атрибутика.
14. Культура одежды делового человека.
15. Этикетные нормы критики и комплимента.
16. Этикетные формы поведения на официальных встречах и приемах.
17. Этикет руководителя.
18. Соблюдение норм служебной субординации и требований культуры деловых взаимоотношений.
19. Национальные особенности делового общения.
20. Этикетные нормы делового общения отдельных стран.
21. Современный речевой этикет.
22. Правила приветствия, представления и титулирования в деловой сфере.
23. Визитная карточка.
24. Рабочее место и служебное помещение.
25. Ведение переговоров в сфере индустрии гостеприимства
26. Этикет как внешнее проявление нравственной культуры.
27. Подарки и сувениры в сфере деловых отношений.
28. Корпоративная культура.
29. Нравственные аспекты самосознания личности.
30. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами

## 7. Рекомендуемая литература

### 7.1 Основная литература

1. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 301 с.
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с.

### 7.2 Дополнительная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2022. — 118 с.

## 8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.consultant.ru/online>
- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации (зачет).

**Лекции** посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Конкретные методики, модели, методы и инструменты стратегического анализа, оценки состояния конкурентной среды и т.д. рассматриваются преимущественно на практических занятиях.

**Целью проведения практических (семинарских) занятий** является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров. Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:
  - проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;
  - лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).
2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

– проблемный семинар - перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данной темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем.

### 3. Игровые методы обучения:

- Анализ конкретных ситуаций (КС). Под конкретной ситуацией понимается проблема, с которой тот или иной обучаемый, выступая в роли руководителя или иного профессионала, может в любое время встретиться в своей деятельности, и которая требует от него анализа, принятия решений, каких-либо конкретных действий. В этом случае на учебном занятии слушателям сообщается единая для всех исходная информация, определяющая объект управления. Преподаватель ставит перед обучаемыми задачу по анализу данной обстановки, но не формулирует проблему, которая в общем виде перед этим могла быть выявлена на лекции. Обучающиеся на основе исходной информации и результатов ее анализа сами должны сформулировать проблему и найти ее решение. В ходе занятия преподаватель может вводить возмущающее воздействие, проявляющееся в резком изменении обстановки и требующее от обучаемых неординарных действий. В ответ на это слушатели должны принять решение, устраняющее последствие возмущающего воздействия или уменьшающее его отрицательное влияние.

Тестирование – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Текущий контроль знаний осуществляется в форме проведения семинаров, решения задач, тестирования, а также в предусмотренных формах контроля самостоятельной работы. Консультации преподавателя проводятся для обучающихся с целью дополнительных разъяснений и информации по возникающим вопросам при выполнении самостоятельной работы или подготовке к практическим (семинарским) занятиям, подготовке рефератов, а также при подготовке к зачету. Консультации преподавателя проводятся в соответствии с графиком, утвержденным на кафедре, обучающийся может ознакомиться с ним на информационном стенде. Дополнительные консультации могут быть назначены по согласованию с преподавателем в индивидуальном порядке.

## **10 Курсовой проект (работа)**

Выполнение курсового проекта (работы) учебным планом изучения дисциплины не предусмотрено.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем**

### **11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса**

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты;
- работа с обучающимися в ЭИОС ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»

### **11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса**

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- операционные системы Astra Linux (или иная операционная система, включенная в реестр отечественного программного обеспечения);
- комплект офисных программ Р-7 Офис (в составе текстового процессора, программы работы с электронными таблицами, программные средства редактирования и демонстрации презентаций);
- программа проверки текстов на предмет заимствования «Антиплагиат».

### **11.3 Перечень информационно-справочных систем**

- справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.consultant.ru/online>
- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

## **12 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебный кабинет 6-512 с комплектом учебной мебели.

Для самостоятельной работы обучающихся используются кабинеты 6-511; каждый оборудован комплектом учебной мебели, двумя компьютерами с доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, принтером и сканером.

**Дополнения и изменения в рабочей программе за  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ учебный год**

В рабочую программу по дисциплине «Этикет и гостеприимство» для студентов направления подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
«Защита окружающей среды и водопользование»

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_