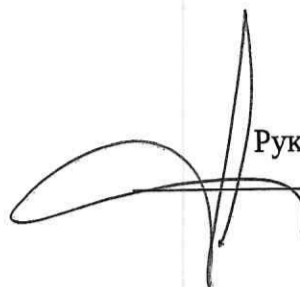


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР
«ПРИРОДООБУСТРОЙСТВО И РЫБОЛОВСТВО»

КАФЕДРА «ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ И ВОДОПОЛЬЗОВАНИЕ»



УТВЕРЖДАЮ
Руководитель НОЦ «ПиР»
Л.М. Хорошман
«28» января 2026 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
2026

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

Ст. преподаватель кафедры ЗОС


Е.А. Ченцова

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Защита окружающей среды и водопользование», протокол № 6 от «27» января 2026 г.

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

«27» января 2026 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	Знать: - основные приемы и нормы социального взаимодействия	З(УК-3)1
		ИД-2УК-3: Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе	Уметь: - устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе	У(УК-3)1
		ИД-3УК-3: Владеет навыками социального взаимодействия в профессиональной деятельности	Владеть: - 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	Знать: - 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	Уметь: - 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	Владеть: - 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

Заочная 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	1	1	-		8	Опрос	
Тема 2. Этикет делового общения	10	1	-	1		8	Опрос	
Тема 3. Этикет удаленных коммуникаций	10	1	1	-		8	Опрос	
Тема 4. Этикет и протокол деловых переговоров	10	1	-	1		9	Опрос	
Тема 5. Деловой дресс-код в индустрии гостеприимства	10	1	1	-		9	Опрос	
Тема 6. Деловой этикет в ресторане	11	1	-	1		9	Опрос	
Тема 7. Конфликты в сфере гостеприимства и деловой этикет	11	2	1	1		9	Опрос	
Зачет							Контрольная работа, тест	
Всего	72	8	4	4		60		4

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 _____