

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 04.09.2023 10:49:19  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 3  
к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продук-  
ции и организация общественного питания  
направленность (профиль) программы Технология и орга-  
низация ресторанного бизнеса

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**  
**Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**  
**Факультет экономики, менеджмента и торговли**  
**Кафедра торговли и общественного питания**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.06 Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе**

**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация обще-  
ственного питания**

**Направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного  
бизнеса**

**Уровень высшего образования *Бакалавриат***

**Год начала подготовки 2021**

**Краснодар – 2021 г.**

Составитель:

к.т.н., доцент кафедры торговли и общественного питания  
(ученая степень, ученое звание, должность)

Н.Б. Федорова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол № 6 от 21.01.2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ .....</b>	<b>4</b>
ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	4
ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	5
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	10
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	10
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ .....	10
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ .....	11
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ .....	11
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
<b>IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>12</b>
<b>V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>12</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....</b>	<b>13</b>
<b>АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>21</b>

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе» является изучение теоретических основ дипломатического этикета и сервиса в ресторанном бизнесе и формирование практических навыков проведения деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания

Задачи учебной дисциплины «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе»:

- изучение основ межличностного и делового общения в соответствии с дипломатическим протоколом;

- формирование практических навыков проведения деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания;

- изучение основ организации деятельности предприятий питания с учетом национальных, региональных и культурных особенностей потребителей.

## Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.06 «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

## Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	очная	заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2 ЗЕТ	
Объем дисциплины в акад. часах	72	
Промежуточная аттестация: форма	зачет	зачет
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:</b>	<b>30</b>	<b>8</b>
1. Аудиторная работа (Ауд.), акад. часов всего, в том числе:	28	6
• лекции	12	2
• практические занятия	16	4
• лабораторные занятия	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК)	-	-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	2	2
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-
5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)	-	-
<b>Самостоятельная работа (СР), всего:</b>	<b>42</b>	<b>64</b>
в том числе:		
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)	-	2
• самостоятельная работа в семестре (СРс)	42	62
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу	-	-
• изучение ЭОР	-	-
• изучение онлайн-курса или его части	-	-

• выполнение индивидуального или группового проекта	-	-
• другие виды	-	-

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	ПК-5.1. 3-1. <b>Знает</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания
		ПК-5.1. У-1. <b>Умеет</b> осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания
ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	ПК-5.2. 3-2. <b>Знает</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания
		ПК-5.2. У-2. <b>Умеет</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания

## II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций для студентов очной формы обучения

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения** (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/ разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Каггэк, Катг	Всего					
Семестр 4												
1.	<b>Тема 1. Основы этикета.</b> Этикет: определение, происхождение, содержание. История возникновения правил этикета. Особенности и значение делового этикета. Культура делового общения и нормы этикета.	2	4	-	-	10	16	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	О.	-	Д.
2	<b>Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол.</b> Дипломатия как особый вид повседневной государственной деятельности. История дипломатии. Искусство дипломатии. Роль и место норм международной вежливости в современной дипломатии. Дипломатическая служба. Дипломатический протокол.	2	4	-	-	10	16	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	О.	И.з., Т., К/р	Д.
3.	<b>Тема 3. Дипломатический этикет.</b> Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне. Церемония встречи и проводов, ее особенности в	4	4	-	-	10	18	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	О., Гр.д.	Т., И.з.	-

	зависимости от характера и формата визита. Беседа дипломата – важный инструмент дипломатической службы. Этикет вербального общения. Формы обращения, приветствия и знакомства. Визитная карточка и ее протокольные возможности. Банкеты, меню и сервировка дипломатических приемов. Регламентация одежды в официально-деловом общении. Имидж дипломата.											
4.	<b>Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы.</b> Искусство самопрезентации. Планирование и укрепление межличностных отношений. Мотивы и поведения и способы влияния на людей и ситуацию. Тактика ведения деловой беседы. Международная вежливость и правила гостеприимства. Понятие, значение и виды приемов: официальные и неофициальные, с рассадкой и без рассадки, дневные и вечерние. Форма одежды на различных дипломатических приемах в отдельных странах.	4	4	-	-	12	20	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	О.	И.з., Т., К/р	Д.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	/2	2	-	-	-	-	-
	<b>Итого</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>

Для студентов заочной формы обучения

Таблица 4

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения** (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/ раз-делу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Катэж, Катг	Всего					
3 курс												
1.	<b>Тема 1. Основы этикета.</b> Этикет: определение, происхождение, содержание. История возникновения правил этикета. Особенности и значение делового этикета. Культура делового общения и нормы этикета.	-	-	-	-	16	16	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	-	К/р	-
2	<b>Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол.</b> Дипломатия как особый вид повседневной государственной деятельности. История дипломатии. Искусство дипломатии. Роль и место норм международной вежливости в современной дипломатии. Дипломатическая служба. Дипломатический протокол.	-	-	-	-	16	16	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	-	К/р	-
3.	<b>Тема 3. Дипломатический этикет.</b> Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне. Церемония встречи и проводов, ее особенности	2	2	-	-	14	18	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	О., Гр.д.	Т., И.з., К/р	-



	зависимости от характера и формата визита. Беседа дипломата – важный инструмент дипломатической службы. Этикет вербального общения. Формы обращения, приветствия и знакомства. Визитная карточка и ее протокольные возможности. Банкеты, меню и сервировка дипломатических приемов. Регламентация одежды в официально-деловом общении. Имидж дипломата.											
4.	<b>Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы.</b> Искусство самопрезентации. Планирование и укрепление межличностных отношений. Мотивы и поведения и способы влияния на людей и ситуацию. Тактика ведения деловой беседы. Международная вежливость и правила гостеприимства. Понятие, значение и виды приемов: официальные и неофициальные, с рассадкой и без рассадки, дневные и вечерние. Форма одежды на различных дипломатических приемах в отдельных странах.	-	2	-	-	16	18	ПК-5.1 ПК-5.2	ПК-5.1. 3-1 ПК-5.1. У-1 ПК-5.2. 3-2 ПК-5.2. У-2	О.	И.з., Т., К/р	Д.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	/2	2	-	-	-	-	-
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРЭК)</i>	-	-	-	-	/2	2	-	-	-	-	-
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>66</b>	<b>72</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>	<b>х</b>

**Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:**

*Опрос (О.)*

*Групповая дискуссия (Гр.д.)*

**Формы текущего контроля:**

*Тест (Т.)*

*Контрольные работы (К/р)*

*Индивидуальное задание (И.з.)*

**Формы заданий для творческого рейтинга:**

*Доклад (Д.)*

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

##### Основная литература:

1. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2019. - 496 с. ISBN 978-5-394-03366-7. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358359>
2. Дипломатическая служба: Учебное пособие / В.В. Самойленко. М.: Норма: ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-91768-060-6. - Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=474618>
3. Этика государственной и муниципальной службы / Сережко Т.А. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 309 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-105222-8. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=163462>

##### Дополнительная литература:

1. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=247061>
2. Культура ресторанного сервиса Федцов, В. Г. [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2019. - 248 с. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=358289>
3. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=152583>
4. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие / Н.В. Щеникова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 296 с.: Режим доступа <https://znanium.com/read?id=35470>
5. Мрыхина, Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. - 417 с. - ISBN 978-5-8199-0822-8. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=429583>

##### Нормативные правовые документы:

1. ГОСТ Р 50762-2007 от 01.01.2009 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200063236>
2. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»; Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103471>
3. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»; Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327/>

#### ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Гарант» <http://garant.ru>
3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <http://kodeks.systemcs.ru>

#### ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

1. ЭБС «ИНФРА-М» <http://znanium.com>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/>

3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>
4. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>
5. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС «Grebennikon» <https://grebennikon.ru/>
7. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

### **ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ**

1. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
2. Стандарты и регламенты (Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Росстандарт) <http://www.gost.ru>
3. Российский архив государственных стандартов, строительных норм и правил (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>
4. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>
5. Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>

### **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
2. Оборудование для предприятий общественного питания – [www.ooph.ru](http://www.ooph.ru)
3. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей – <http://www.ina-int.ru>
4. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liektsii-iengineering-mieniu.html>
5. Управление наполнением меню - menu engineering - [http://trade-drive.ru/services/analysis\\_restaurant\\_business/engineering\\_analysis/](http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/)
6. Рестораны Москвы – [www.menu.ru](http://www.menu.ru)
7. Восточные кухни – [www.susi.ru](http://www.susi.ru)
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <http://window.edu.ru/>
9. Журнал «Ресторанные ведомости» <https://restoved.ru>
10. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>

### **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. Операционная система Windows 10 PRO
2. Пакет прикладных программ Microsoft Office Professional Plus 2010 Rus
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition 250-499 Node
4. Программное обеспечение утилиты PeaZip
5. Adobe Acrobat Reader DC

### **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (практические занятия):

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями;

для самостоятельной работы:

- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

➤ Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы

➤ Методические указания по подготовке и оформлению рефератов

➤ Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов

➤ Положение об учебно-исследовательской работе студентов

➤ Методическое пособие по выполнению практических работ с использованием инновационных технологий обучения и организации самостоятельной работы по дисциплине Б1.В.06 Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе

➤ Методические указания по выполнению контрольной работы для обучающихся заочной формы обучения по дисциплине «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе»

#### **V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 5

<b>Виды работ</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация	40
<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по

учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

## **VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных материалов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

### ***Тематика курсовых работ***

Курсовая работа по дисциплине «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе» учебным планом не предусмотрена.

### ***Перечень вопросов к зачету:***

1. Этика: происхождение, определение и содержание
2. История возникновения правил этикета. Особенности и значение делового этикета.
3. Культура делового общения и нормы этикета.
4. Дипломатия как особый вид государственной деятельности. Роль и место норм международной вежливости в современной дипломатии.
5. Дипломатическая служба и дипломатический корпус.
6. Дипломатических протокол и установление дипломатических отношений.
7. Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне.
8. Этикет вербального общения.
9. Формы обращения, приветствия, знакомства.
10. Визитная карточка и ее протокольные возможности.
11. Регламентация одежды в официально-деловом общении.
12. Имидж дипломата.
13. Правила и нормы дипломатического этикета.
14. Основные правила протокольного визита.
15. Правила гостеприимства.
16. Понятия, значения и виды приемов.
17. Дипломатические приемы.
18. Подготовка приема.
19. Азы делового общения.
20. Формула самопрезентации «Быстрый старт или Четыре «О»».
21. Виды межличностных отношений.
22. В чем заключаются правила Дейла Карнеги.
23. Этапы развития межличностных отношений.
24. Деловое общение, его виды и формы.
25. Виды методов как начать беседу.
26. Основные правила влияния на людей.
27. Основные принципы, которые являются универсальными и могут быть применены в любой ситуации.
28. Каковы исторические аспекты возникновения этикета?
29. Что понимается под психологической культурой обслуживания
30. Какова роль производственных собраний в достижении благоприятного моральнопсихологического климата в коллективе
31. Раскройте понятие и принципы этики, этикета, культуры

32. Как достигается компромисс в конфликтной ситуации между сотрудниками
33. Какие категории работников относятся к обслуживающему персоналу
34. Этические нормы и принципы в ресторанном бизнесе
35. Подготовка и проведение дипломатических приемов
36. Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол
37. Значение дипломатического протокола.
38. Дипломатический протокол и национальный праздник государства
39. Назовите составляющие профессиональной этики.
40. Протокол и правила гостеприимства.
41. Источники норма дипломатического протокола.
42. Основы дипломатического протокола
43. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда.
44. Правила этикета и установление деловых контактов. Порядок представления и знакомств
45. Первое впечатление и правила этикета. Вежливость и такт.
46. Роль культуры речи в сфере общественного питания
47. Этикет и искусство ведения деловой беседы.
48. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола
49. Дипломатическая вежливость. Символы государства
50. Личный визит дипломата, его подготовка и проведение
51. Дипломатические приемы и этикет. Порядок обслуживания
52. Дипломатические приемы и этикет. Правила поведения за столом
53. Правила дипломатического протокола.
54. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения. Правила знакомства.
55. Правила этикета и установление деловых контактов. Первое впечатление и его роль в деловом общении.
56. Виды дипломатических приемов
57. Правила поведения мужчины на приеме с супругой
58. Дипломатические приемы и этикет. Учет национальных особенностей и традиций при составлении меню
59. Порядок проведения дипломатических приемов. Составление списка гостей. Этикет приема. Встречи и проводы. Приход и уход с приема.
60. Протокольная одежда и дипломатическая форма
61. Дипломатических протокол и установление дипломатических отношений.
62. Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне.
63. Этикет вербального общения.
64. Формы обращения, приветствия, знакомства.
65. Визитная карточка и ее протокольные возможности.
66. Регламентация одежды в официально-деловом общении.
67. Имидж дипломата.
68. Правила и нормы дипломатического этикета.
69. Этические нормы и принципы в ресторанном бизнесе
70. Подготовка и проведение дипломатических приемов
71. Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол
72. Значение дипломатического протокола.

**Практические задания к зачету:**

1.	<p>Выберите правильный ответ:          Какой из перечисленных критериев протокольного старшинства имеет первоочередное значение для монархических государств:          а) занимаемая в государстве должность,          б) родство с сувереном,          в) возраст,          г) ученая степень,</p>
----	---

	д) воинское звание
2.	<p>Выберите правильный ответ:          Какое из перечисленных понятий обозначает должность, но не дипломатический ранг:</p> <p>а) чрезвычайный и полномочный посол,          б) советник первого класса,          в) советник-посланник,          г) третий секретарь,          д) атташе</p>
3.	<p>Выберите правильный ответ:          Для каких из перечисленных государств характерна централизованная модель построения протокольных служб:</p> <p>а) Франция,          б) США,          в) Великобритания,          г) Италия,          д) Германия</p>
4.	<p>Выберите правильный ответ:          В какой из названных стран наиболее сложная система протокольного старшинства:</p> <p>а) Франция,          б) Великобритания,          в) Германия,          г) Россия,          д) Беларусь</p>
5.	<p>Выберите правильный ответ:          Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при главе государства:</p> <p>а) посланник,          б) посол,          в) поверенный в делах,          г) нунций</p>
6.	<p>Выберите правильный ответ:          Каким из перечисленных терминов называют главу дипломатического представительства старейшего по времени пребывания в стране:</p> <p>а) посол,          б) посланник,          в) министр-резидент,          г) дуайен,          д) поверенный в делах</p>
7.	<p>Выберите правильный ответ:          Дипломатический представитель какого из перечисленных классов аккредитуется при министре иностранных дел:</p> <p>а) посол,          б) посланник,          в) министр-резидент,          г) поверенный в делах</p>
8.	<p>Выберите правильный ответ:          Кто во время отсутствия главы дипломатического представительства исполняет его обязанности:</p> <p>а) консул,          б) секретарь,          в) советник,          г) чрезвычайный и полномочный посланник,          д) временный поверенный в делах,          е) атташе</p>
9.	<p>Выберите правильный ответ:          Каков порядок обмена протокольными визитами вновь прибывшего посла и его коллег по дипломатическому корпусу:</p> <p>а) первым визиты наносит вновь прибывший посол,          б) первыми визиты наносят коллеги по дипломатическому корпусу</p>
10.	<p>Выберите правильный ответ          Исключите из перечисленных элементов церемониала те, которые не предусмотрены протоколом встречи главы государства в качестве почетного гостя ООН:</p> <p>а) поднятие флагов,          б) построение роты почетного караула.</p>

	в) исполнение гимнов.
11.	<p>Выберите правильный ответ</p> <p>Исключите из приведенного перечня язык, который не является рабочим языком ООН:</p> <p>а) английский,  б) арабский,  в) испанский,  г) китайский,  д) немецкий,  е) русский,  ж) французский.</p>
12.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Каков порядок обмена речами (гостами) на приеме:</p> <p>а) первым тост произносит глава делегации гостей;  б) первым тост произносит глава делегации хозяев;  в) порядок произнесения тостов значения не имеет?</p>
13.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Какие подарки вручают членам зарубежной делегации:</p> <p>а) равноценные;  б) в зависимости от ранга члена делегации;  в) вопрос не принципиален</p>
14.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Как называется согласие правительства принимающего государства на назначение определенного лица в качестве посла:</p> <p>а) аккреция,  б) агреман),  в) аккламация,  г) альтернат,  д) коносамент,  е) патент,  ж) согласие не запрашивается</p>
15.	<p>Выберите правильный ответ</p> <p>Определите среди перечисленных видов приемов наиболее почетный:</p> <p>а) «коктейль»,  б) «завтрак»,  в) «бокал шампанского»,  г) «обед»,  д) «шведский стол»,  е) «жур фикс».</p>
16.	<p>Решите ситуацию:</p> <p>Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?</p>
17.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Как называется согласие правительства принимающего государства на назначение определенного лица в качестве посла:</p> <p>а) аккреция,  б) агреман),  в) аккламация,  г) альтернат,  д) коносамент,  е) патент,  ж) согласие не запрашивается</p>
18.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Определите среди перечисленных ниже видов приемов приемы с рассадкой:</p> <p>а) «ужин»,  б) «завтрак»,  в) «бокал шампанского»,  г) «обед»,  д) «а ля фуршет»,  е) «коктейль»</p>
19.	<p>Выберите правильный ответ:</p> <p>Определите среди перечисленных ниже видов приемов вечерние приемы:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>а) «ужин»,</li> <li>б) «завтрак»,</li> <li>в) «бокал шампанского»,</li> <li>г) «обед»,</li> <li>д) «шведский стол»,</li> <li>е) «коктейль»</li> </ul>
20.	<p>Выберите правильный ответ: Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при министре иностранных дел:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) посланник,</li> <li>б) посол,</li> <li>в) поверенный в делах,</li> <li>г) нунций,</li> <li>д) интернунций</li> </ul>
21.	<p>Выберите правильный ответ: Какие места за столом является почетными:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) слева от хозяина;</li> <li>б) справа от хозяина;</li> <li>в) напротив двери;</li> <li>г) напротив окна;</li> <li>д) в торце стола</li> </ul>
22.	<p>Выберите правильный ответ: Как называются карточки, которыми обозначаются места гостей за столом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) посадочные,</li> <li>б) кувертные,</li> <li>б) гостевые,</li> <li>в) застольные</li> </ul>
23.	<p>Выберите правильный ответ: Получив приглашение на прием, вы обязаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) ответить на него, если принимаете приглашение;</li> <li>б) ответить независимо от того, принято ли приглашение;</li> <li>в) руководствуетесь принципом, что правила ответа на приглашение этикетом не регламентированы.</li> </ul>
24.	<p>Выберите правильный ответ: Какой из перечисленных титулов уместен в обращении к послу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Ваше Высочество,</li> <li>б) Ваше Превосходительство,</li> <li>в) Ваше Величество,</li> <li>г) Ваше Высокопревосходительство</li> </ul>
25.	<p>Выберите правильный ответ: Кто первым при приветствии подает руку:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) глава делегации члену делегации,</li> <li>б) член делегации главе делегации;</li> <li>в) мужчина женщине,</li> <li>г) женщина мужчине;</li> <li>д) старший младшему,</li> <li>е) младший старшему</li> </ul>
26.	<p>Выберите правильный ответ: Какова очередность пользования столовыми приборами в соответствии с их расположением:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) начинать с крайних и заканчивать теми, что находятся рядом с тарелкой,</li> <li>б) начинать с лежащих рядом с тарелкой и заканчивать крайними</li> </ul>
27.	<p>Выберите правильный ответ: Какими из приведенных правил можно руководствоваться при вручении подарков зарубежной делегации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) всем членам делегации вручаются одинаковые подарки,</li> <li>б) подарки вручаются с учетом старшинства членов делегации (главе делегации – наиболее ценный подарок),</li> <li>в) делегации вручается один коллективный подарок?</li> </ul>
28.	<p>Выберите правильный ответ: По окончании приема хозяева провожают гостя</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) до двери,</li> <li>б) до входа в здание,</li> <li>в) до автомобиля,</li> <li>г) до того места, где встречали гостя перед началом приема</li> </ul>
29.	<p>Выберите правильный ответ:</p>

	<p>Выберите из перечисленных видов приемов те, на которых время прибытия на прием и ухода с него этикетом не регламентированы:</p> <p>а) «обед»,  б) «коктейль»,  в) «бокал шампанского»,  г) «завтрак»,  д) «а ля фуршет»,  е) «ужин»</p>
30.	<p>Выберите правильный ответ:  Какой из видов приема вы выберете, чтобы подчеркнуть значимость визита:</p> <p>а) «бокал шампанского»;  б) «шведский стол»;  в) «завтрак»;  г) «обед»</p>

**Типовые тестовые задания:**

Основные этапы деловой беседы?

- начало беседы, принятие решения, завершение беседы;
- начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы;
- начало беседы, информирование партнеров, убеждение и утверждение в поставленной цели, завершение беседы.

**Типовые индивидуальные задания:**

Организируйте дипломатический визит главы государства Италии в Россию.  
Охарактеризуйте каждый этап подготовки.

**Примеры вопросов для опроса:**

- Что подразумевает современный этикет?
- Каковы специфические характеристики этикета?
- Какова роль этикета в современной жизни?
- Какие существуют виды этикета?

**Примеры тем групповых дискуссий:**

- Поведение в различных этикетных ситуациях.
- Этикет делового телефонного разговора и делового письма.
- Деловые встречи.
- Презентации делового этикета.
- Психология делового общения.

**Примеры типовых заданий для контрольной работы:**

**Вариант №5**

- Формы делового протокола и виды деловых приемов.
- Стиль общения. Перечислите стили общения и проведите их сравнительный анализ.

**Тематика докладов:**

Повседневный этикет.  
Этикет и имидж делового человека.  
Этика деловых отношений.  
Этикет делового общения с иностранными партнерами.  
Правила этикета в деловой корреспонденции.  
Этикет в компьютерных сетях.  
Деловая этика и этикет руководителя фирмы.  
Имидж дипломата.

Основные правила протокольного визита.  
Дипломатические приемы и их организация  
Банкетная сервировка стола для дипломатических приемов

### Типовая структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<b>Вопрос 1.</b> Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол	15
<b>Вопрос 2.</b> Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола	15
<b>Тест.</b> Выберите из перечисленных видов приемов те, на которых время прибытия на прием и ухода с него этикетом не регламентированы: а) «обед», б) «коктейль», в) «бокал шампанского», г) «завтрак», д) «а ля фуршет», е) «ужин»	10

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания**

Таблица 6

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	Продвинутый
			ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	
70 – 84 баллов	«зачтено»	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	Повышенный
			ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	
50 – 69	«зачтено»	ПК-5. Способен	ПК-5.1. Осуществляет	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> основы межличностного и	Базовый

<b>баллов</b>		осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<p>проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>	<p>делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p> <p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p>	
<b>менее 50 баллов</b>	<b>«не зачтено»</b>	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<p>ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p> <p><b>Не знает на базовом уровне:</b> основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p>	<b>Компетенции не сформированы</b>

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра торговли и общественного питания

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.06 ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕТ И СЕРВИС В РЕСТОРАННОМ**  
**БИЗНЕСЕ**

Направление подготовки **19.03.04 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ И**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направленность (профиль) программы  
**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

Уровень высшего образования      **Бакалавриат**

Краснодар – 2021 г.

### 1. Цель и задачи дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе» является изучение теоретических основ дипломатического этикета и сервиса в ресторанном бизнесе и формирование практических навыков проведения деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания

Задачи учебной дисциплины «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе»:

- изучение основ межличностного и делового общения в соответствии с дипломатическим протоколом;

- формирование практических навыков проведения деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания;

- изучение основ организации деятельности предприятий питания с учетом национальных, региональных и культурных особенностей потребителей.

### 2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование тем дисциплины
1.	Тема 1. Основы этикета.
2.	Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол.
3.	Тема 3. Дипломатический этикет.
4.	Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы.
<b>Трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. / 72 часа</b>	

**Форма контроля – зачет**

#### Составитель:

Доцент кафедры торговли и общественного питания  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Н.Б. Федорова