

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 04.09.2023 11:32:23
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 2022

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 №1 от 30.08.2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ | 4 |
| 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 |
| II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 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 |
| IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ | 12 |
| VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ | 13 |
| АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 21 |

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 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего: | 30 | 8 |
| 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) | - | - |
| Самостоятельная работа (СР), всего: | 42 | 64 |
| 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. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания |
| | | ПК-5.1. У-1. Умеет 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. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания |
| | | ПК-5.2. У-2. Умеет 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. | Тема 1. Основы этикета. 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 | Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол. 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. | Тема 3. Дипломатический этикет. 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. | Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы. 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 | - | - | - | - | - |
| | Итого | 12 | 16 | - | - | 44 | 72 | х | х | х | х | х |

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)/ разделу или по всему курсу в целом) |
|--------|---|----------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|---|-------|-----------------------------------|--|--|---------------------|---|
| | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | Практическая подготовка | Самостоятельная работа/ КЭ, Катэж, Катг | Всего | | | | | |
| 3 курс | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Тема 1. Основы этикета. 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 | Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол. 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. | Тема 3. Дипломатический этикет. 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. | Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы. 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 | - | - | - | - | - |
| | Итого | 2 | 4 | - | - | 66 | 72 | х | х | х | х | х |

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.systems.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
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/
6. Рестораны Москвы – www.menu.ru
7. Восточные кухни – 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

| Виды работ | Максимальное количество баллов |
|---|---------------------------------------|
| Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях | 20 |
| Текущий контроль | 20 |
| Творческий рейтинг | 20 |
| Промежуточная аттестация | 40 |
| ИТОГО | 100 |

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> |

| | |
|-----|--|
| | <p>а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «коктейль»</p> |
| 20. | <p>Выберите правильный ответ: Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при министре иностранных дел: а) посланник, б) посол, в) поверенный в делах, г) нунций, д) интернунций</p> |
| 21. | <p>Выберите правильный ответ: Какие места за столом является почетными: а) слева от хозяина; б) справа от хозяина; в) напротив двери; г) напротив окна; д) в торце стола</p> |
| 22. | <p>Выберите правильный ответ: Как называются карточки, которыми обозначаются места гостей за столом: а) посадочные, б) кувертные, б) гостевые, в) застольные</p> |
| 23. | <p>Выберите правильный ответ: Получив приглашение на прием, вы обязаны: а) ответить на него, если принимаете приглашение; б) ответить независимо от того, принято ли приглашение; в) руководствуетесь принципом, что правила ответа на приглашение этикетом не регламентированы.</p> |
| 24. | <p>Выберите правильный ответ: Какой из перечисленных титулов уместен в обращении к послу: а) Ваше Высочество, б) Ваше Превосходительство, в) Ваше Величество, г) Ваше Высокопревосходительство</p> |
| 25. | <p>Выберите правильный ответ: Кто первым при приветствии подает руку: а) глава делегации члену делегации, б) член делегации главе делегации; в) мужчина женщине, г) женщина мужчине; д) старший младшему, е) младший старшему</p> |
| 26. | <p>Выберите правильный ответ: Какова очередность пользования столовыми приборами в соответствии с их расположением: а) начинать с крайних и заканчивать теми, что находятся рядом с тарелкой, б) начинать с лежащих рядом с тарелкой и заканчивать крайними</p> |
| 27. | <p>Выберите правильный ответ: Какими из приведенных правил можно руководствоваться при вручении подарков зарубежной делегации: а) всем членам делегации вручаются одинаковые подарки, б) подарки вручаются с учетом старшинства членов делегации (главе делегации – наиболее ценный подарок), в) делегации вручается один коллективный подарок?</p> |
| 28. | <p>Выберите правильный ответ: По окончании приема хозяева провожают гостя а) до двери, б) до входа в здание, в) до автомобиля, г) до того места, где встречали гостя перед началом приема</p> |
| 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> |
|--|---------------------------------------|
| Вопрос 1. Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол | 15 |
| Вопрос 2. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола | 15 |
| Тест. 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 | Знает верно и в полном объеме: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания Умеет верно и в полном объеме: 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 | Знает верно и в полном объеме: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания Умеет верно и в полном объеме: 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 | Знает с незначительными замечаниями: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания Умеет с незначительными замечаниями: 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 | Знает с незначительными замечаниями: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания Умеет с незначительными замечаниями: 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 | Знает на базовом уровне, с ошибками: основы межличностного и | Базовый |

| | | | | | |
|------------------------|---------------------|--|---|--|------------------------------------|
| баллов | | 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 Умеет на базовом уровне, с ошибками: осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p> <p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания Умеет на базовом уровне, с ошибками: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p> | |
| менее 50 баллов | «не зачтено» | 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>Не знает на базовом уровне: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания Не умеет на базовом уровне: осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p> <p>Не знает на базовом уровне: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания Не умеет на базовом уровне: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p> | Компетенции не сформированы |

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. |
| Трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. / 72 часа | |

Форма контроля – зачет

Составитель:

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

Н.Б. Федорова