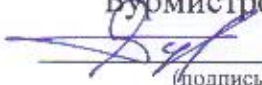


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
Бурмистров А.В.


(подпись)

«27» 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.В.ДВ.10.1 Международный протокол

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничное дело

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 4/8

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,14
Практические занятия	10	0,27
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	161	4,47
Форма аттестации (зачет)	4	0,12
Всего	180	5

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)



(подпись)

Р.Г. Мударисов

(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 21.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой

(подпись)

Л.Н.Абуталипова

(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится
кафедра-разработчик РП

от 25.10 2017 г. № 8

Председатель комиссии, доцент

(подпись)

М.Р.Зиганшина

(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ

(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «*Международный протокол*» являются формирование у студентов понимания необходимости изучать человеческую и культурную среду ведения бизнеса и готовность учитывать ее специфические свойства в своей практической деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «*Международный протокол*» относится к дисциплинам по выбору части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «*Международный протокол*» бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) *Обычаи и традиции народов мира / Религии народов мира*
- б) *Сервисная деятельность*
- в) *Культурология / Культурно-исторические центры мира*
- г) *Гостиничный менеджмент*

Дисциплина «*Международный протокол*» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) *Практикум по международному протоколу*
- б) *Техника работы в гостиничном сервисе*

Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания

- в) *Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты*

Знания, полученные при изучении дисциплины «*Международный протокол*» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- 1. **Знать:** роли культурных особенностей, присущих людям различных стран, и их воздействия на практику деловых отношений в сервисной деятельности; национальных особенностей этикета в различных странах; основ зарубежного этикета в сервисной деятельности.

2. **Уметь:** демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре; осуществлять взаимодействие с иностранными деловыми партнерами

3. **Владеть:** этикой деловых коммуникаций в системе клиентских отношений с зарубежными партнерами; методами применения национальных особенностей этикета в бизнес-практике;

4. Структура и содержание дисциплины «Международный протокол»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Практические работы	Лабораторные работы	СРС	
1	Протокол и символы суверенитета государства	7	2			7	Подготовка к семинарским занятиям
2	Культурные особенности международного бизнеса	8	1	3		32	Подготовка к семинарским занятиям
3	Деловые культуры в международном бизнесе	8	1	3		32	Ролевая игра, Подготовка к семинарским занятиям
4	Деловые коммуникации в многонациональной компании	8	1	2		32	Ролевая игра, Подготовка к семинарским занятиям
5	Деловой протокол	8		2		58	Подготовка к семинарским занятиям Контрольная работа
ИТОГО			5	10		161	
Форма аттестации							Зачет

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
----------	-------------------	------	--------------------------	--------------------	-------------------------

					ции
1	Протокол и символы суверенитета государства	2	Протокол и символы суверенитета государства	Цель, задачи и содержание дисциплины в рамках учебного плана направления "Сервис". Требования на промежуточной и семестровой аттестациях. Обзор рекомендуемой литературы. Понятие зарубежного этикета и протокола. Обобщенная организационная структура предприятия по направлениям и видам деятельности. Этикет делового международного общения и международный протокол как аспекты профессиональной подготовки бакалавров, связанные с международным бизнесом. Правила международной вежливости и государственная символика. Флаг. Герб. Гимн. Оказание почестей государственному флагу, национальные праздники, выражение соболезнований. Протокольное реагирование на важнейшие события в жизни страны и памятные даты. Государственные визиты. Государственные подарки.	ПК-2
2	Культурные особенности в международном бизнесе	1	Культурные особенности в международном бизнесе	Система факторов человеческой культуры, требующих от бизнеса специальной адаптации в разных странах. Принадлежность индивида к социальным группам: врожденная, приобретенная, как отражение факта обладания ресурсами и общественным положением. Факторы, влияющие на отношение к работе: «протестантская этика», вера в успех и вознаграждение, работа как привычка, ориентированность на высокие результаты работы, иерархия потребностей. Понятие «лучшая работа» в разных странах. Уверенность в себе как специфическая характеристика поведения. Особенности средств коммуникации разных культур. Культурная осведомленность. Страновые группы по общим факторам сходства и различия атрибутов культуры: языка, религии, географического положения, этнической принадлежности, уровня экономического развития.	ПК-2

				Приведение потребности в культурной осведомленности в соответствии с деятельностью компании.	
3	Деловые культуры в международном бизнесе	1	Деловые культуры в международном бизнесе	Менеджмент в международном бизнесе. Классификация культур по Р.Д. Льюису: моноактивные, ориентированные на задачу, четко планирующие деятельность; полиактивные, ориентированные на людей; реактивные (слушающие) культуры, ориентированные на сохранение уважения.	ПК-2
4	Деловые коммуникации в многонациональной компании	1	Деловые коммуникации в многонациональной компании	Место этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Золотое правило этики общения. Виды этикета. Деловой этикет. Принципы делового этикета. Национальные особенности делового общения. Протокол въезда и выезда: оформление приглашения, получение визы, регистрация прибывших иностранных партнеров. Разработка программы пребывания иностранных партнеров. Визитная карточка: содержание, оформление, использование. Международный протокол письменной коммуникации. Этикет телефонных разговоров. Подготовка к переговорам. Направления работ начального этапа переговоров. Порядок ведения переговорного процесса. Этапы коммерческого переговорного процесса и факторы, влияющие на его успешность. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Тактические приемы сторон на этапах коммерческого переговорного процесса. Стилль ведения переговоров с учетом культурных особенностей.	ПК-2

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Культурные особенности в	3	Предмет обсуждения. Обзор рекомендуемой литературы.	ПК-2

	международном бизнесе	Регламент практических занятий. Понятие этикета. Этикет и исторический опыт человеческого общения. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда. Этикет, профессионализм и карьера. Создание пакета корпоративных документов, регламентирующих протокольные стандарты и нормы поведения сотрудников организации. Протокол – основа построения механизма деловых отношений. Понятие делового протокола и этикета в работе компаний. Языковые нормы делового общения. Стил ь речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом обращении. Формы речевого этикета: выражение просьбы; извинения; неодобрения; приглашения. Культура речи, основы устного общения, фольклорные правила речевого этикета, композиция и стил ь речи. Соблюдение вежливости. Умение вести себя в общественных местах. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями. Манера, одежда, как следует и как не следует поступать. Виды одежды для протокольных мероприятий. Мужская деловая одежда. Женская деловая одежда. Одежда для присмов. Дресс-коды. Статусные предметы и символы в одежде. Украшения в одежде. Правила сочетания украшений и аксессуаров с общим стилем в одежде. Имидж официального лица. Адресация. Особенности поведения во время публичных выступлений и разговора с официальным лицом. Участие в церемониях и процессиях. Прическа делового человека. Растительность на лице мужчины: стереотипы восприятия внешности. Маникюр. Имидж деловой женщины. Цветы в	
--	-----------------------	--	--

			деловом этикете. Выбор цветов в зависимости от ситуации и участников события. Упаковка, церемония вручения. Требования к оформлению букета при встрече делегации, на переговорах, в интерьере офиса.	
2	Деловые культуры в международном бизнесе	3	Формы делового общения: беседы, переговоры, переписка, телефонный разговор. Культура делового общения и нормы протокола. Протокол деловых контактов. Визитные карточки: история применения, виды, внешний вид, правила использования, правила вручения. Визитная карточка для женщин. Личные визитные карточки, этикет обмена. Деловые подарки. Положения корпоративного кодекса компании в отношении подарков. Поводы для поздравлений в бизнесе. Знаки благодарности и внимания. Протокол подарка. Выбор статусного подарка. Подарок - фирме, главе фирмы, рекламный. Подарки - сотрудникам от имени компании, руководству от имени коллектива. Стоимость подарка, особенности его упаковки. Протокол вручения подарка. Мужской и женский подарок. Возрастные подарки. VIP-подарки.	ПК-2
3	Деловые коммуникации в многонациональной компании	2	Протокольное старшинство. Нюансы приема делегаций разного уровня. Технические моменты организации приема. Порядок встречи делегации. Порядок приветствий. Жесты и фразы вежливости при приветствии. Варианты приветствий. Особенности приветствий в официальной обстановке. Приветствия на приемах. Поклоны. Рукопожатия. Правила рассадки в машинах. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Официальное представление. Порядок представлений. Кого и как представляют. Речевые клише	ПК-2

			представляющего. Комплименты. Невербальные средства общения. Работа с переводчиками. Программа пребывания делегации. Протокол «визитов вежливости». Связь со СМИ и подготовка печатных материалов. Обязанности переводчиков и обслуживающего персонала. Общение с коллегами и обслуживающим персоналом во время встречи.	
4	Деловой протокол	2	Протокольные мероприятия в мире бизнеса. Типы протокольных мероприятий. Виды приемов и их особенности: официальные приемы (завтрак, обед, обед-буфет, ужин, а-ля фуршет, бокал вина, бокал шампанского, ланч, чай, журфикс, коктейль, презентация); неофициальные приемы (шведский стол, бранч, барбекю, пикник и др.). Почетные приемы: подготовка, правила поведения. Домашние приемы. Особенности проведения делового завтрака, обеда, ужина. Особенности подготовки представительских мероприятий. Формирование списка приглашенных. Подготовка к приему (приглашения, меню, рассадка, карточки рассадки, сервировка стола, тосты и речи). Форма и порядок приглашений, обязательность ответа и его возможные варианты. Обязанности «Хозяина встречи». Встреча гостей. Застольный этикет (поведение за столом, столовые приборы, порядок подачи вин, курение). Застольная беседа. Переход к «деловым» темам в застольной беседе. Виды обслуживания. Ошибки обслуживания. Подготовка помещения. Встреча гостей. Правила размещения за столом переговоров. Протокольные	ПК-2

			аспекты ведения переговоров. Международные стандарты ведения переговоров. Повестка дня. Формальный диалог и деловая часть. Правила организации кофе-брейка. Неформальная беседа как часть протокольного мероприятия. Окончание встречи. Проводы гостей. Благодарственные письма по результатам деловых встреч и переговоров. Круглые столы. Пресс-конференции. Внепротокольные мероприятия. Неформальные деловые встречи.	
--	--	--	---	--

7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельн ую работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Протокол и символы суверенитета государства	7	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
2	Культурные особенности в международно м бизнесе	32	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
3	Деловые культуры в международно м бизнесе	32	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
4	Деловые коммуникации в многонационал ьной компании	32	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
5	Деловой протокол	58	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины **«Международный протокол»** используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается зачет, доклад, выполнение теста и работа на семинарских занятиях. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, в ходе изучения дисциплины он может набрать максимально 60 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине **«Международный протокол»** итоговой формой отчетности является зачет.

<i>Оценочные средства</i>	<i>Кол-во</i>	<i>Min, баллов</i>	<i>Max, баллов</i>
<i>Подготовка к семинарским занятиям</i>	<i>10</i>	<i>16</i>	<i>24</i>
<i>Контрольная работа</i>	<i>1</i>	<i>20</i>	<i>40</i>
<i>Ролевая игра</i>	<i>1</i>	<i>24</i>	<i>46</i>
<i>Итого:</i>		<i>60</i>	<i>100</i>

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Международный протокол» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Деловое общение : учебник / Р.Г. Мумладзе, и др. — Москва : Русайнс, 2017. — 174 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/922651 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Этика бизнеса : учебное пособие / Г.Н. Гужина, Р.Г. Мумладзе, А.А. Гужин. — Москва : Русайнс, 2016. — 228 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/921691 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432 с.	ЭБС «Znaniy.com» http://znaniy.com/bookread2.php?book=529356 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.	ЭБС «Юрайт» https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с.	ЭБС «Znaniy.com» http://znaniy.com/bookread2.php?book=391984 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Бизнес-этикет в арабских странах :	ЭБС «BOOK.ru»

практическое пособие / А.А. Сканави авт. — Москва : КноРус, 2016. — 155 с.	https://www.book.ru/book/920591 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Деловая риторика : учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. — Москва : КноРус, 2016. — 416 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/919177 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Национальный этикет: учебное пособие / Г.И.Малявина, В.В.Василенко, Л.Ф.Земцева. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2015. -193 с.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=458086&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

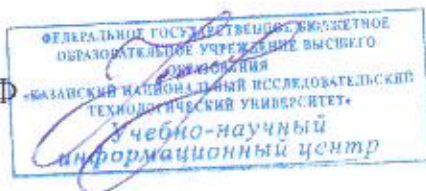
10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «**Международный протокол**» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com>
3. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: <https://www.book.ru>
4. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>
5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru>

Согласовано:

Зав.сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

По дисциплине «*Международный протокол*» предусмотрено учебном планом 2 интерактивных лекционных занятий и 5 интерактивных практических занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 43.03.03. «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, деловые игры) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Изучение и закрепление нового материала происходит на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, мини-лекция);