

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Хоружий Людмила Ивановна

Должность: Директор института экономики и управления АПК

Дата подписания: 11.04.2025 14:08:23

Уникальный программный идентификатор:  
1e90b132d9b04dce675876b9315dddf2cb1e6a9



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –**  
**МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»**  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт экономики и управления АПК  
Кафедра связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института экономики  
и управления АПК

Хоружий Л.И.  
2024 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.14 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 43.03.02 «Туризм»

Направленность: «Туризм и индустрия гостеприимства»

Курс 2

Семестр 4

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2023

Москва, 2024

Разработчик: к.с.н. Клиценко М.В.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«30» 03 2024г.

Рецензент: Сухарникова М.А. к.э.н., доцент  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«02» 12 2024г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Туризм», профессионального стандарта и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Программа обсуждена на заседании кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма  
протокол № 1 от «30» 08 2024г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Евграфова Л.В.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«30» 08 2024г.

**Согласовано:**

Председатель учебно-методической  
комиссии института Экономики и  
управления АПК

Гупалова Т.Н.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«30» 08 2024г.

Заведующий выпускающей кафедрой СОРКиТ Евграфова Л.В.

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«30» 08 2024г.

Заведующий отделом комплектования ЦНБ

«30» 08 2024г.



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>АННОТАЦИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>5</b>
4.1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ .....	5
ПО СЕМЕСТРАМ .....	5
4.2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.3 ЛЕКЦИИ/ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/ ЗАНЯТИЯ.....	10
<b>5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>	<b>13</b>
<b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>13</b>
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	13
6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....	15
<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>16</b>
7.1 ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	16
7.2 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	16
<b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>17</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....</b>	<b>17</b>
<b>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>18</b>
<b>11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .</b>	<b>18</b>
<b>12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>

## **Аннотация**

### **рабочей программы учебной дисциплины Б1.В.14 «Деловой этикет в туристской деятельности» для подготовки бакалавров 43.03.02 «Туризм», направленность «Туризм и индустрия гостеприимства»**

**Цель освоения дисциплины:** формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах; развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в учебном плане:** Учебная дисциплина «Деловой этикет в туристской деятельности» включена в вариативную часть блока Б1 и осваивается в 4 семестре.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос-5.3; ПКос-6.1; ПКос-6.3; ПКос-7.2; ПКос-7.3.

**Краткое содержание дисциплины:** профессионально-этические нормы поведения и требования к специалистам по туризму, этические проблемы бизнеса и нормы деловой коммуникации, особенности этикета различных бизнес-культур и этносов.

**Общая трудоемкость учебной дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» - 3 зачетные единицы.**

**Промежуточный контроль –зачет.**

#### **1. Цель освоения дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» - формирование у студентов современной культуры профессионального общения, основанной на этических принципах и нормах; развитие у студентов необходимых умений, позволяющих использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

#### **2. Место дисциплины в учебном процессе**

Дисциплина «Деловой этикет в туристской деятельности» включена в вариативную часть блока Б1. Реализация в дисциплине «Деловой этикет в туристской деятельности» требований ФГОС ВО, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.02 «Туризм» позволит решать профессиональные задачи, иметь профессиональную и мировоззренческую направленность; охватывать теоретическую, практическую, познавательную компоненты деятельности подготавливаемого бакалавра; готовить его к самообучению и саморазвитию.

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Деловой этикет в туристской деятельности» являются «Правовое регулирование в туризме», «Инновационные технологии в аграрном туризме», 5

«Технологии проектной деятельности на предприятиях агротуристской сферы».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе освоения дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» помогут в написании выпускной квалификационной работы.

Особенность дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» заключается в том, что знания и навыки в области стандартизации, сертификации и управления качеством необходимы будущим специалистам организаций любой отрасли национальной экономики.

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Промежуточная аттестация бакалавров по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

### **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение учебной дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» направлено на формирование у обучающихся профессиональных (ПК) компетенций.

Образовательные результаты освоения дисциплины обучающимся, представлены в таблице 1.

## **4. Структура и содержание дисциплины**

### **4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

Общая трудоёмкость дисциплины в 4 семестре составляет 3зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 1

## Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций (для 3++)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПКос-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	<b>ПКос-2.1</b> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности на основе digital-технологий	основы подбора персонала; принципы использования digital-технологий в подборе персонала; особенности подбора персонала для туристских предприятий.	применять знания о подборе персонала для решения профессиональных задач; использовать digital-технологии для автоматизации процесса подбора персонала; учитывать специфику подбора персонала для туристских предприятий.	навыками подбора персонала в соответствии с профессиональными задачами; методами применения digital-технологий для подбора персонала; опытом подбора персонала для туристских предприятий.
			<b>ПКос-2.2</b> осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	современные концепции и методы обслуживания потребителей и (или) туристов	обеспечивать координацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	способами и информационными и коммуникативным и технологиями обслуживания потребителей и (или) туристов
2.	ПКос-5	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	<b>ПКос-5.3</b> ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	основы делового общения и публичных выступлений, особенности эффективного ведения переговоров, этику и основные правила деловой переписки и использования электронных коммуникаций	согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	навыками ведения переговоров с партнерами в туристской деятельности
3.	ПКос-6	Способен осуществлять внутренние и внешние про-	<b>ПКос-6.1</b> Организует ведение переговоров с	Основные принципы партнерского взаимодей-	Самостоятельно разрабатывать внутренние	Навыками обслуживания в соответствии с этно-

		фессиональные коммуникации	туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	ствия с потребителями.	нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	культурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов.
			<b>ПКос-6.3</b> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	основные принципы партнерского взаимодействия с коллегами и заинтересованными сторонами	использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в устной и письменной форме.
4.	ПКос-7	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	<b>ПКос-7.2</b> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты на основе информационно-коммуникативных и цифровых технологий	основные понятия и термины туризма; виды туризма и их особенности; информационно-коммуникационные и цифровые технологии в туризме; индивидуальные и специальные требования туристов.	изучать требования туристов; анализировать мотивацию спроса на туристские продукты; использовать информационно-коммуникационные и цифровые технологии для изучения требований туристов и анализа мотивации спроса.	навыками изучения требований туристов и анализа мотивации спроса; методами использования информационно-коммуникационных и цифровых технологий для изучения требований туристов и анализа мотивации спроса.
			<b>ПКос-7.3</b> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	Основные принципы партнерского взаимодействия с коллегами и заинтересованными сторонами.	Использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.	Навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а

### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час. всего	В т.ч. по семестру № 4/*
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>108/4</b>	<b>108/4</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>40,25/4</b>	<b>40,25/4</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>40,25/4</b>	<b>40,25/4</b>
<i>в том числе:</i>		
лекции (Л)	14	14
практические занятия (ПЗ)	26/4	26/4
лабораторные работы (ЛР)		
курсовая работа (проект) (КР/КП) (консультация, защита) <sup>1</sup>		
консультации перед экзаменом		
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	0,25	0,25
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>67,75</b>	<b>67,75</b>
<sup>2</sup> реферат/эссе (подготовка)		
курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)		
расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)		
контрольная работа		
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	58,75	58,75
Подготовка к экзамену (контроль)		
Подготовка к зачёту/ зачёту с оценкой (контроль)	9	9
Вид промежуточного контроля:	зачёт	

\* в том числе практическая подготовка

## 4.2 Содержание дисциплины

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а

### Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа				Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ/С всего	ЛР всего	ПКР	
<b>Раздел 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности</b>						
Тема 1.1 Этика и этикет		2	4			7
Тема 1.2. Основные элементы делового этикета		2	4			7,75
<b>Раздел 2. Этнокультурные особенности</b>						

<sup>1</sup> Приводим данные из учебного плана (колонка КРП)

<sup>2</sup> Реферат/эссе, КР/КП, РГР, контрольная работа указываются при наличии в учебном плане



Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа				Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ/С всего	ЛР всего	ПКР	
<b>делового этикета</b>						
Тема 2.1 Деловой этикет в международных коммуникациях.	10	2	4			10
Тема 2.2 Этикет внешнего вида в современной международной среде. Имидж мужчины. Имидж женщины.	16	2	2			6
<b>Раздел 3. Деловой этикет в туристской индустрии</b>						
Тема 3.1 Этикет в сфере туризма	16	2	4			10
Тема 3.2 Этикет в сфере гостиничного сервиса	16	2	4			10
<b>Раздел 4. Этикет и корпоративная культура</b>						
Тема 4.1 Этикет и культура служебных отношений	14	2	4			8
Контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	0,25				0,25	
Подготовка к зачету	9					9
<b>Всего за 4 семестр</b>	<b>108</b>	<b>14</b>	<b>26</b>		<b>0,25</b>	<b>67,75</b>
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>14</b>	<b>26</b>		<b>0,25</b>	<b>67,75</b>

## **Раздел 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности**

### **Тема 1.1 Этика и этикет**

Предмет, объект цели и задачи дисциплины. Сущность профессиональной этики. Понятие о профессиональной этике. Основные принципы профессиональной этики. Профессионализм как нравственная черта личности. Административная этика. Этика бизнеса.

Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Нравственные качества человека. Нравственные требования к общению.

### **Тема 1.2. Основные элементы делового этикета**

Специфика ведения деловых встреч, бесед, переговоров. Речевой этикет в деловом общении. Этика делового спора. Виды комплиментов и их применение в деловой коммуникации. Правила конструктивной критики. Деловое письмо. Этикет телефонных разговоров. Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Правила преподнесения бизнес-подарка. Правила поведения в общественных местах.

Деловые приемы и организация их проведения. Специфика проведения дневных и вечерних приемов. Неформальные виды делового приема. Правила рассадки гостей на деловом приеме. Составление меню. Сервировка стола на официальном приеме. Обслуживание гостей. Правила поведения за столом. Подготовка тостов и речей. Винный этикет.

## **Раздел 2. Этнокультурные особенности делового этикета**

### **Тема 2.1 Деловой этикет в международных коммуникациях.**

Межкультурные факторы делового общения. Классификация деловых культур в международном бизнесе: моноактивные, полиактивные, реактивные культуры. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура. Деловая культура стран Востока и Арабских стран. Российская деловая культура. Анализ особенностей деловых коммуникаций в отдельных странах: Великобритания, Италия, Испания, Россия, Арабские страны, Китай, Индия, Франция, Япония, США, страны Африки и др. Невербальные средства общения.

**Тема 2.2 Этикет внешнего вида в современной международной деловой среде. Имидж мужчины. Имидж женщины.**

Требования к внешнему виду в деловой сфере. Деловая одежда. Аксессуары. Мужской и женский бизнес-стиль. Внешний вид современного делового мужчины. Внешний вид современной деловой женщины. Офисные запреты. Особые требования к внешнему виду туристов в различных странах.

### **Раздел 3. Деловой этикет в туристской индустрии**

**Тема 3.1 Этикет в сфере туризма**

Организация приема и обслуживания посетителей Правила поведения работников туристических компаний. Формы и стили обслуживания туристов. Качество обслуживания и способы его регулирования. Деловая переписка с туристом. Культура делового общения по телефону.

Организация обслуживания экскурсий. Качество обслуживания и способы его регулирования. Правила и приемы эффективного представления заранее подготовленной информации. Деловой этикет коммуникаций экскурсовода и экскурсантов. Визуализация. Невербальное общение.

**Тема 3.2 Этикет в сфере гостиничного сервиса**

Правила поведения персонала гостиницы. Стиль обслуживания гостей. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг. Корпоративный имидж.

Этикет разрешения конфликтных ситуаций. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования разрешения социальных конфликтов.

### **Раздел 4. Этикет и корпоративная культура**

**Тема 4.1 Этикет и культура служебных отношений**

Этика делового общения между сотрудниками Типы служебных отношений в туристских организациях. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных.

Этические кодексы поведения в туристской индустрии. Недопустимые нормы поведения и личностные качества. Этические нормы в отношениях с коллегами. Условия и факторы совершенствования высокой культуры мышления и речи менеджера в туристской индустрии.

## **4.3 Лекции/лабораторные/практические/ занятия**

### **ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

## Содержание лекций/практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций/ лабораторных/ практических/ семинарских занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия <sup>4</sup>	Кол-во Часов/ из них практическая подготовка
1.	<b>Раздел 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности</b>				
	Тема 1.1	<b>Лекция №1.</b> Этика и этикет	ПКос-2.1;		2
		ПЗ №1.Понятие о профессиональной этике	ПКос-2.2; ПКос -5.3;	устный опрос	2
		ПЗ № 2.Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета»	ПКос -6.1; ПКос -6.3	устный опрос	2
	Тема 1.2	<b>Лекция №2</b> Основные элементы делового этикета	ПКос-2.1; ПКос-2.2;		2
		ПЗ № 3 Специфика ведения деловых встреч, бесед, переговоров	ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3	устный опрос	2
		ПЗ № 4 Деловые приемы и организация их проведения		устный опрос	2
2	<b>Раздел 2. Этнокультурные особенности делового этикета</b>				
	Тема 2.1	<b>Лекция №3.</b> Деловой этикет в международных коммуникациях	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос -5.3;		2
		ПЗ № 5. Межкультурные факторы делового общения.	ПКос -6.1; ПКос -6.3	устный опрос	2
		ПЗ № 6. Анализ особенностей деловых коммуникаций в отдельных странах		Доклады	2
	Тема 2.2	<b>Лекция № 4.</b> Этикет внешнего вида в современной международной деловой среде. Имидж мужчины. Имидж женщины.	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3		2
		ПЗ № 7. Требования к внешнему виду в деловой сфере		Разбор конкретной ситуации	2
3	<b>Раздел 3. Деловой этикет в туристской индустрии</b>				
	Тема 3.1.	<b>Лекция № 5.</b> Этикет в сфере туризма	ПКос-2.1; ПКос-2.2;		2
		ПЗ № 8. Организация приема и обслуживания посетителей	ПКос -5.3; ПКос -6.1;	устный опрос	2
		ПЗ № 9. Организация обслуживания экскурсий	ПКос -6.3 ПКос -7.2; ПКос -7.3	разбор конкретной ситуации	2
	Тема 3.2	<b>Лекция №6.</b> Этикет в сфере гостиничного сервиса	ПКос-2.1; ПКос-2.2;		2
		ПЗ № 10. Обслуживание клиентов в гостинице	ПКос -5.3; ПКос -6.1;	устный опрос	2

<sup>3</sup> Таблица 4а заполняется для очной формы обучения<sup>4</sup> Вид контрольного мероприятия (текущий контроль) для практических и лабораторных занятий: устный опрос, контрольная работа, защита лабораторных работ, тестирование, коллоквиум и т.д.

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций/ лабораторных/ практических/ семинарских занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия <sup>4</sup>	Кол-во Часов/ из них практическая подготовка
		ПЗ № 11 Этикет разрешения конфликтных ситуаций	ПКос -6.3 ПКос -7.2; ПКос -7.3	разбор конкретной ситуации	2
4	<b>Раздел 4. Этикет и корпоративная культура</b>				
	Тема 4.1	<b>Лекция №7.</b> Этикет и корпоративная культура	ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3 ПКос -7.2; ПКос -7.3		2
		ПЗ № 12 Этикет и культура служебных отношений		устный опрос	2
		ПЗ № 13 Этические кодексы поведения в туристской индустрии		доклады	2

Таблица 5а<sup>5</sup>

**Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины**

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
<b>Раздел 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности</b>		
1.	Тема 1.1-1.2	Типология этических учений: этика добродетели, этика долга, прагматическая этика. Профессионализм как нравственная черта личности. Этика структуры. Этика нейтралитета.ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3
<b>Раздел 2. Этнокультурные особенности делового этикета</b>		
2.	Тема 2.1-2.2	Понятие международной вежливости, история правил гостеприимства. Особенности организации и проведения. Виды приемов и их протокольные особенности. Приемы дневные и вечерние, с рассадкой и без рассадки гостей. Коктейль, фуршет, деловой завтрак, обед, банкет, буфет-банкет, ужин. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение. Подготовка и проведение приемов - повод и время. Составление списка гостей.ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3
<b>Раздел 3. Деловой этикет в туристской индустрии</b>		
3.	Тема 3.1-3.2	Понятие стереотипов; их польза и вред для взаимодействия. Имидж как механизм самореализации на рынке труда. Принципы построения и основные составляющие профессионального имиджа.ПКос-2.1; ПКос-2.2; ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3; ПКос -7.2; ПКос -7.3
<b>Раздел 4. Этикет и корпоративная культура</b>		
4.	Тема 4.1-4.2	Этика формальных и неформальных отношений сотрудников туристских организаций. Этика приказов и поручений ПКос-2.1; ПКос-2.2;ПКос -5.3; ПКос -6.1; ПКос -6.3; ПКос -7.2; ПКос -7.3

<sup>5</sup> Таблица 5а заполняется для очной формы обучения

## 5. Образовательные технологии

Таблица 6

### Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий (форм обучения)	
1.	Тема 1.2 Основные элементы делового этикета	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических вопросов
2.	Тема 2.2 Этикет внешнего вида в современной международной деловой среде. Имидж мужчины. Имидж женщины	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических вопросов
3.	Тема 3.2 Этикет в сфере гостиничного сервиса	Л	Лекция-визуализация
		ПЗ	Практическое занятие в дискуссионном режиме, обсуждение ситуационных и практических вопросов, защита рефератов

## 6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

### 6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

#### Перечень вопросов к устному опросу

1. Понятие делового этикета (определение, цель, принципы, виды).
2. Как различаются понятия «профессиональная этика» и «корпоративная этика»?
3. Какие функции выполняет этический кодекс организации?
4. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?
5. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в области туризма?
6. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в области туристской деятельности?
7. Виды дресс-кода.
8. Техника ведения телефонных переговоров.
9. Мобильный этикет.
10. Прием посетителей в офисе.

#### Перечень тем докладов

1. Особенности культуры делового общения в разных странах - Страны Востока
2. Особенности культуры делового общения в разных странах – Япония



3. Особенности культуры делового общения в разных странах. Великобритания
4. Особенности культуры делового общения в разных странах – Италия
5. Особенности культуры делового общения в разных странах - Испания
6. Особенности культуры делового общения в разных странах - Россия
7. Особенности культуры делового общения в разных странах - Китай
8. Особенности культуры делового общения в разных странах – Франция
9. Особенности неформального общения (общий обзор по странам)
10. Особенности использования государственной символики в туристической деятельности.

### **Задания для разбора управленческой ситуации**

**Задание 1.** Ваша компания организует прием для иностранных партнеров (Европа, Америка, Иордания, Китай, Япония и др). Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми.

Ваша одежда для приема?

Время прибытия на встречу?

Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

**Задание 2.** Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме этого, они не готовы на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете.

Почему Вы остановились именно на этом методе?

### **Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию (зачет)**

1. Уровни нравственного развития личности.
2. Специфика и история становления профессиональной этики.
3. Профессионально-этические представления (принципы, нормы) в туристской деятельности.
4. Профессионально-нравственные требования к специалистам в туристской индустрии.
5. Профессионально-этические стандарты туристской деятельности.
6. Профессиональный имидж специалиста туристской индустрии
7. Кодекс корпоративной этики.
8. Этические нормы поведения в служебной деятельности.
9. Виды этикета, принципы делового этикета.
10. Организация деловых переговоров.
11. Правила ведения деловой беседы.

12. Культура делового спора.
13. Деловое письмо.
14. Этические нормы телефонного разговора.
15. Речевой этикет.
16. Культура внешности делового человека.
17. Основные элементы делового этикета: приветствие, представление.
18. Основные элементы делового этикета: обращение, субординация.
19. Основные элементы делового этикета: визитные карточки, деловые подарки и сувениры.
20. Правила поведения в общественных местах. Поведение в гостинице.
21. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.
22. Правила поведения персонала гостиницы.
23. Специфика этикета на отдыхе.
24. Формы и стили обслуживания туристов.
25. Качество обслуживания и способы регулирования конфликтов.
26. Организация приема и обслуживания посетителей.
27. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Германия, Испания, Италия
28. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада.
29. Деловая культура Востока и арабских стран: Япония, Корейская республика (Южная Корея), Китай, Арабские страны.
30. Межнациональные различия невербального общения.

## **6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться традиционная система контроля и оценки успеваемости студентов.

В основу системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование оценки студента осуществляется в ходе промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

**Промежуточный контроль** – зачет.

При оценивании ответа на зачете применяются следующие подходы:

Таблица 7

<b>Критерии оценивания результатов обучения Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Оценка «зачтено»	оценку «зачтено» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все

	задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Оценка «не зачтено»	оценку «не зачтено» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература

1. Данилов В.А. Технология ведения переговоров: учебное пособие. Ч. 1. Переговорный процесс как форма деловых коммуникаций / В. А. Данилов; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). — Электрон. текстовые дан. — Москва, 2019. — 151 с. — Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo376.pdf>. - Загл. с титул. экрана. - <https://doi.org/10.34677/h5e4-xb20>. —  
<URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/umo376.pdf>>. —  
<URL:<https://doi.org/10.34677/h5e4-xb20>>.
2. Ротенко Л.А. Культура устной деловой коммуникации: учебное пособие / Л. А. Ротенко; Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). – Электрон. текстовые дан. – Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2016. – 206 с.: рис., табл. – Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. – Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/406.pdf>. – Загл. с титул. экрана. - Электрон. версия печ. публикации. – <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/406.pdf>>.
3. Гупалова Т.Н. Профессиональная этика и служебный этикет: методические указания / Т. Н. Гупалова; Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва), Институт экономики и управления АПК, Кафедра экономической безопасности, анализа и аудита. – Электрон. текстовые дан. – Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2019. – 46 с. – Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. – Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo463.pdf>. – Загл. с титул. экрана. – <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/umo463.pdf>>

### 7.2 Дополнительная литература

1. Толкачев, А.Н. Переговорный процесс: Учебник / А. Н. Толкачев; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева

(Москва). – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2023. – 341 с. – Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. – Доступ по паролю из сети Интернет (чтение, печать). – Режим доступа : [http://elib.timacad.ru/dl/full/s02062023Tolkachiov\\_uchebnik.pdf](http://elib.timacad.ru/dl/full/s02062023Tolkachiov_uchebnik.pdf). – Загл. с титул. экрана. – Электрон. версия печ. публикации. – <URL:[http://elib.timacad.ru/dl/full/s02062023Tolkachiov\\_uchebnik.pdf](http://elib.timacad.ru/dl/full/s02062023Tolkachiov_uchebnik.pdf)>.

2. Данилов В.А. GR и технологии лоббизма в агросфере. Теория и практика: учебное пособие. Ч. 1. Теория и практика government relations / В. А. Данилов; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). – Электрон. текстовые дан. – Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2021. – 130 с.: рис., табл. – Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. – Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/s14122020.pdf>. – Загл. с титул. экрана. – Электрон. версия печ. публикации. – <URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/s14122020.pdf>>.

3. Хлюстова Т.В. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / Т. В. Хлюстова; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). – Электрон. текстовые дан. – Москва: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2019. – 103 с. – Коллекция: Учебная и учебно-методическая литература. — Режим доступа : <http://elib.timacad.ru/dl/local/umo432.pdf>. – Загл. с титул. экрана. – <https://doi.org/10.34677/2019.028>. —

<URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/umo432.pdf>>. —

<URL:<https://doi.org/10.34677/2019.028>>.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)
2. [www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации
4. [www.frio.ru](http://www.frio.ru) Федерация рестораторов и отельеров РФ
5. [www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru) портал индустрии гостеприимства.
6. [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) «Росбизнес-Консалтинг»
7. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) Госкомстат РФ
8. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) Министерство экономического развития и торговли РФ

## **9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Таблица 9

### **Перечень программного обеспечения**

№ п/п	Наименование раздела учебной	Наименование программы <sup>6</sup>	Тип программы <sup>7</sup>	Автор	Год разработки
-------	------------------------------	-------------------------------------	----------------------------	-------	----------------

<sup>6</sup> Например: Adobe Photoshop, MathCAD, Автокад, Компас, VBasic 6, Visual FoxPro7.0; Delphi 6 и др.

	дисциплины (модуля)				
1	В течение семестра (для подготовки и показа презентаций)	Microsoft Office (Power Point)	демонстрационная обучающая	корпорация Microsoft	2020

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для проведения лекционных занятий по дисциплине «Деловой этикет в туристской деятельности» необходима аудитория, оборудованная мультимедиа-аппаратурой.

- аудиторный фонд РГАУ-МСХА имени К.А.Тимирязева: специализированные аудитории, оснащенные спецоборудованием для проведения лекционных занятий (средства мультимедиа) и для проведения практических занятий (средства мультимедиа или компьютерные классы с доступом к сети Интернет, информационным базам данных для решения задач, тестирования и анализа правовых норм);

- библиотечный фонд РГАУ-МСХА имени К.А.Тимирязева (учебная, научная, монографическая литература);

- общежитие, комната для самоподготовки студентов.

Таблица 10

### Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы**
1	2
12 корпус, аудитория 309	Парта Комплекс (комплект)-12шт.Инв.№ 594160/58) Доска меловая – 1 шт. (Инв№551887) ПК с оборудованием для просмотра презентаций (PowerPoint, MicrosoftWord, Excel)-1 шт. (Инв. № 557560/24)

## 11. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины

Лекционный курс по дисциплине «Деловой этикет в туристской деятельности» охватывает научные направления по методологии, техники развития рекреационной системы сельского туризма. Основной акцент уделен развитию рекреационной системы по зонам России.

Практические занятия предполагают активное использование навыков презентации своих докладов. Для успешного освоения учебного курса и получения углубленных знаний по дисциплине студентам необходимо ознакомиться с дополнительной учебной и научной литературой по проблематике дисциплины, осуществить анализ научных концепций и современных подходов к

<sup>7</sup> Указывается тип программы: расчётная, или обучающая, или контролирующая.



лению рассматриваемых проблем, выполнять творческие работы и участвовать в учебных конференциях.

Важной внеаудиторной формой учебной работы студентов является самостоятельная работа. Для самостоятельного изучения предлагается использование различных информационных справочных систем, знание которых важно для дальнейшей профессиональной деятельности. В процессе самостоятельной работы студент углубляет и осмысливает приобретение знания, анализирует и критически осмысливает учебные и научный материал. Одним из главных методов самостоятельной работы является работа с первоисточниками, учебной и научной литературой. Для успешного освоения материалов курса рекомендуется не ограничиваться русскоязычными источниками.

#### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Студент, пропустивший занятия, обязан изучить лекционный материал, выполнить тренировочные упражнения по указанию преподавателя, ответить на вопросы по теме.

### **12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине**

В процессе преподавания учебной дисциплины основными задачами преподавателя являются следующие: 1) раскрыть содержание каждого раздела (каждой входящей в него темы); 2) показать логическую взаимосвязь материала разделов так, чтобы учебная дисциплина открылась бакалаврам как научная система; 3) помочь бакалаврам овладеть учебным материалом.

Проведение практических занятий целесообразно организовывать в форме дискуссий, на которых бакалавры выступают, используя подготовленные тексты публичной речи или материалы рефератов. Затем организуется обсуждение выступлений с элементами дискуссии, в которой принимают участие все слушатели.

Для самостоятельной работы бакалавров предусмотрены темы докладов и вопросы, которые направлены на углубленное изучение основных разделов учебной дисциплины.

#### **Программу разработал (и):**

Клиценко М.В., к.с.н.

  
Клиценко М.В.



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины  
Б1.В.14 Деловой этикет в туристской деятельности  
ОПОП ВО по направлению 43.03.02 «Туризм»  
(квалификация выпускника – бакалавр)

Сударникова М.А. – доцентом кафедры маркетинга РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» ОПОП ВО по направлению 43.03.02 «Туризм» (бакалавриат), разработанной в ФГБОУ ВО «Российский аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева» (разработчик – Клищенко М.В.). Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» (далее по тексту Программа) *соответствует* требованиям ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм». Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам.

2. Представленная в Программе *актуальность* учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО *не подлежит сомнению* – дисциплина «Деловой этикет в туристской деятельности» относится к вариативной части учебного цикла – В1.

3. Представленные в Программе *цели* дисциплины *соответствуют* требованиям ФГОС ВО направления 43.03.02 – «Туризм».

4. В соответствии с Программой за дисциплиной «Деловой этикет в туристской деятельности» закреплено 7 профессиональных компетенций. Дисциплина «Деловой этикет в туристской деятельности» и представленная Программа *способна реализовать* их в объявленных требованиях.

5. Результаты обучения, представленные в Программе в категориях *знать, уметь, владеть* соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

6. Общая трудоёмкость дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» составляет 3 зачётные единицы (108 часов).

7. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросы исключения дублирования в содержании дисциплины *выявлены* и исключены. Дисциплина «Деловой этикет в туристской деятельности» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 43.03.02 – «Туризм», и возможность дублирования в содержании отсутствует.

8. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, применяемых при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий *определены* с учётом специфики дисциплины.

9. Программа дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» предполагает занятия в интерактивной форме.

10. Виды, содержание и трудоёмкости самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, *соответствуют* требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 43.03.02 «Туризм».

11. Представленные и объявленные в Программе формы *методов* оценки знаний (опрос, тестирование и др.), *обеспечивают* специфику дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная программой, осуществляется в форме *тестов*, что соответствует статусу дисциплины, как обязательной дисциплины базовой части учебного цикла – В1 ФГОС ВО направления 43.03.02 «Туризм».

12. Формы оценки знаний, представленные в Программе, *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

13. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено основной литературой (2 наименования), дополнительной литературой (2 наименования), работой на Интернет-ресурсы (8 наименований) и список документов, соответствующих ФГОС ВО направления 43.03.02 – «Туризм».

14. Материалы, обеспечивающие реализацию дисциплины *адекватны* ее специфике дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» и обеспечивают использование современных образовательных, в том числе интерактивных, технологий обучения.

15. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Деловой этикет в туристской деятельности».

#### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Деловой этикет в туристской деятельности» ОПОП ВО по направлению 43.03.02 – «Туризм» (квалификация выпускника – бакалавр), разработанная доцентом кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма, кандидатом социологических наук Клиценко М. В. соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заданных компетенций.

Рецензент:



« 30 »

08

2024 г.