

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.02.2024 15:25:26  
Уникальный программный ключ:  
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕврАзЭС»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Международный протокол и этикет

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом

2023 г.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**ПК-3. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами.**

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-1 (ПК-3).</b> Выбирает средства и формы коммуникации, наиболее релевантные по отношению к конкретной задаче, проблеме, подходящие под особенности конкретных целевых аудиторий	<i>Знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ПК-3)</b> особенности культурных особенностей и традициях различных социальных групп;
	<i>Умеет</i>
	<b>РО-2 ИД-1 (ПК-3)</b> выбирать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач;
	<i>владеет</i>
	<b>РО-3 ИД-1 (ПК-3)</b> приемами толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет   3   зачетных единицы.

## 3. Содержание дисциплины

### **Корпоративный стиль взаимоотношений.**

Имидж личности, имидж компании: общее и частное. Роль имиджа вчера и сегодня. Виды имиджей в бизнесе. Составляющие имиджей. Инструменты построения имиджей. Способы создания хорошего впечатления о себе. Как должен выглядеть ваш офис. Как обставить помещение и что вешать на стены. Как держать в чистоте свое рабочее место. Важнейшие принципы делового этикета. Виды этикета. Манеры общения, обращение, приветствие и представление. Правила приветствий и представлений. Обращение по имени. Неофициальное приветствие и прощание. Когда и как принято обмениваться рукопожатиями. Виды рукопожатий. Национальные особенности приветствий. Международные ошибки делового этикета. Речевой этикет. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена. Публичные выступления. Как подготовить речь. Общение с представителями прессы. Пресс- конференция. Ваш внешний вид: как нужно выглядеть, чтобы вызывать у людей доверие. Вы в глазах окружающих. Ваша одежда. Первое впечатление: магия цвета, сочетание линий и фактур. "Комплиментарный" цвет. Разновидности стилей. Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Деловой костюм. Одежда на приемах. Смокинг. Фрак. Вечернее платье. Ваш грим.

## **Деловое взаимодействие с партнерами: практика приема иностранных делегаций.**

Национальный деловой этикет. Требования национального делового этикета. Характерные черты различных народов. Особенности делового этикета. Правила международной вежливости. Приемы гостей в других странах. Дипломатический этикет. Виды дипломатических приемов. Протокол и деловые отношения. Правила приема делегаций. Составление программы пребывания. Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале. Правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах. Что лучше обед-буфет или завтрак? Деловые подарки и сувениры. Визитные карточки

### **Виды приёмов и практика их проведения.**

Деловое взаимодействие с партнерами: практика приёма иностранных делегаций. Организация проведения приемов. Виды приемов. Официальные и неофициальные приемы. Дневные приемы. Вечерние приемы. Приемы с рассадкой за столом и без неё. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Официальные и неофициальные приглашения. Приглашения, написанные от руки. Приложения к приглашениям. Обязательства, накладываемые приглашением. Официальное согласие и отказ от приглашения. Составление плана рассадки за столом. Беседа за столом. Официальные речи и тосты. Особенности проведения дипломатического приёма. Дипломатические приёмы. Виды приёмов и их протокольные особенности. Подготовка и проведение приёмов – повод и время. Приглашение на приём и порядок ответа на приглашение. Характер официальных и неофициальных приёмов. Протокол и этикет дипломатических приёмов. Встреча и проводы гостей. Приход и уход с приёма. Порядок обслуживания. Учёт национальных особенностей и традиций. Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки. Варианты рассадки. Протокольная техника и её использование. Организация приема в посольстве. Особенности проведения дипломатических приемов в отдельных странах.

### **Практика ведения переговоров – протокольный аспект.**

Виды переговоров. Протокольные аспекты ведения переговоров. Протокол и переговорный процесс. Протокол двусторонних и многосторонних переговоров. Состав делегаций и протокольное старшинство внутри делегации. Порядок встречи делегации. Подготовка помещения и рассадка за столом переговоров. Порядок подписания двусторонних и многосторонних документов. Организация протокольных мероприятий от имени главы делегации и ее членов. Национальные стили ведения переговоров. Особенности ведения переговоров с представителями восточных и западных культур, вербальное и невербальное общение

### **Телефонный этикет. Этикет делового письма. Международная практика телефонного общения.**

Телефонный этикет на работе. Ошибки телефонного этикета. Международная практика телефонного общения. Деловая переписка. Требования, предъявляемые к официальной переписке. Личная переписка и ее виды. Структура письма. Употребление официальных званий в переписке. Личная переписка и ее виды. Рекомендательное и благодарственное письма. Как правильно ответить на поздравления, соболезнования и приглашения.

### **Протокол и этикет на рабочем месте.**

Правила вежливости и кодекс поведения на работе. Соблюдение норм служебной субординации. Правила поведения в офисе. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами. Отношения между мужчиной и женщиной на службе. Начальник-мужчина, начальник- женщина. Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря- референта. Общение секретаря- референта с клиентами. Поступки, которых следует избегать. Особенности работы в международной компании.

Отличие норм и правил поведения в офисе международной компании от кодекса поведения на работе в российской компании.

#### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

##### **Вопросы для самоконтроля**

1. Корпоративный стиль взаимоотношений.
2. Инструменты построения имиджей.
3. Важнейшие принципы делового этикета.
4. Международные ошибки делового этикета.
5. Общение с представителями прессы.
6. Деловое взаимодействие с партнерами: практика приема иностранных делегаций.
7. Национальный деловой этикет.
8. Дипломатический этикет.
9. Виды приёмов и практика их проведения.
10. Деловое взаимодействие с партнерами: практика приёма иностранных делегаций.
11. Организация проведения приемов.
12. Особенности проведения дипломатического приёма.
13. Практика ведения переговоров – протокольный аспект.
14. Виды переговоров. Протокольные аспекты ведения переговоров. Протокол и переговорный процесс.
15. Протокол двусторонних и многосторонних переговоров. Состав делегаций и протокольное старшинство внутри делегации.
16. Организация протокольных мероприятий от имени главы делегации и ее членов
17. Особенности ведения переговоров с представителями восточных и западных культур, вербальное и невербальное общение
18. Телефонный этикет. Этикет делового письма. Международная практика телефонного общения.
19. Телефонный этикет на работе.
20. Деловая переписка
21. Как правильно ответить на поздравления, соболезнования и приглашения.
22. Протокол и этикет на рабочем месте.
23. Правила вежливости и кодекс поведения на работе.
24. Правила вежливости на работе.
25. Особенности работы в международной компании.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная:**

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **Дополнительная:**

1. Троянская А.И. Деловая этика : учебное пособие / Троянская А.И.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Долгова И.В. Деловая этика : практикум / Долгова И.В.. — Москва : Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана, 2019. — 96 с. — ISBN 978-5-7038-5037-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110621.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Этика и эстетика в туризме (на английском языке) = Ethics and Aesthetics in tourism (in English) : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / . — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2019. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129809.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

## **7. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.