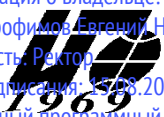


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.08.2026 12:06:46
Уникальный программный ключ:
b67d9d90cdf5a79648e8b13d8af57ba592ec499



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
29 июня 2024 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
25 июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Дипломатический протокол и этика деловых отношений»**

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.В.ДВ.01.02

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
24 мая 2024 г., протокол №09

Разработчик: Арсений Р.М., к.п.н.

Рецензент: Русаков А.В., заместитель генераль-
ного директора ООО «Туроператор Дельфин»

Химки 2024

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций УК-3, УК-4, ПК-5 средствами дисциплины «Дипломатический протокол и этика деловых отношений».

Задачи дисциплины:

- способствовать формированию у обучающихся способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- развитие у обучающихся способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах);
- способствовать овладению обучающимися способностями разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Знать: • теоретические способы взаимодействия с коллегами • этические нормы работы в коллективе Уметь: • применять способы взаимодействия с коллегами • соблюдать этические нормы работы в коллективе Владеть: • навыками взаимодействия с коллегами • навыками соблюдения этических норм в работе в коллективе
Коммуникация	УК-4 Способен	УК-4.1 Знает принципы по-	Знать: • принципы подготовки

	бен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	строения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию УК-4.3 Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.	к публичным выступлениям, переговорам; проведения совещаний и осуществления деловой переписки Уметь: • применять технологии проведения совещаний и переговоров Владеть: • навыками подготовки к публичным выступлениям, переговорам; проведения совещаний и осуществления деловой переписки
Технологическая деятельность	ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-5.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста ПК-5.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ПК-5.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Знать: • принципы организации различных мероприятий Уметь: • использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий Владеть: • навыками разработки различных мероприятий

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Дипломатический протокол и этика деловых отношений» относится к дисциплинам по выбору части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции УК-3, УК-4 и ПК-5, формируемые дисциплиной «Дипломатический протокол и этика деловых отношений», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	48	48	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	-

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	30	30	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	60	60	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	58	58	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
Форма промежуточной аттестации (зачет)	Зачет		-
Общая трудоемкость дисциплины: часы зачетные единицы	108 3	108 3	-

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 3	
		ЗС	ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	18	10	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	6	6	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	4	4	-
групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	4	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	4	2	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	90	58	32

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 3	
		ЗС	ЛС
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	82	54	28
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	8	4	4
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	Зачет		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	108	72	36
зачетные единицы	3	2	1

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	Понятие «мероприятие». МICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия. Регулярные и нерегулярные мероприятия. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятия. Туристские деловые мероприятия.
2	Технология организации и проведения совещаний	Классификация совещаний. Этапы подготовки к проведению совещания: определение тематики, формирование повестки дня, определение состава участников, выработка регламента, определение даты, времени, продолжительности. Технологии и принципы проведения совещания. Председатель и секретарь совещания. Оформление протокола. Бюджет совещаний. Эффективность совещаний. Способы взаимодействия с коллегами. Этические нормы работы в коллективе. Принципы подготовки к публичным выступлениям. Принципы осуществления деловой переписки.
3	Технология организации и проведения переговоров с партнерами	Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров. Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный. Принципы подготовки к переговорам. Помещения для ведения переговоров. Технология ведения переговоров. Документы, необходимые в ходе переговоров. Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах. Работа переводчика во время проведения переговоров.
4	Технология организации и проведения презентаций	Технологии и принципы организации презентаций. Презентация как деловое мероприятие. Особенности деловых презентаций. Основные функции презентации. Виды и формы презентации. Технология организации и проведения презентации. Бюджет презентаций. Эффективность презентаций
5	Технология организации и	Технологии и принципы организации конференций. Классификация конференций. Особенности конференций. Этапы подготовки конференции. Бюджет конференций. Эффективность конференций

	проведения конференций	
6	Выставочные технологии	Выставки: понятие, специфика и функции. План и технология работ по организации участия в выставке. Планирование и координация действий в период работы выставки. Мероприятия, намечаемые и реализуемые после выставки. Бюджет выставки. Эффективность выставки
7	Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	Технологии и принципы организации инсентив-мероприятий. Понятие «инсентив-мероприятие». Классификация инсентив-мероприятий. Этапы организации и проведения инсентив-мероприятий. Бюджет инсентив-мероприятий. Эффективность инсентив-мероприятий
8	Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	Технологии и принципы организации корпоративных мероприятий. Цели организации и проведения корпоративных мероприятий. Классификация мероприятий. Корпоративный праздник и технология его организации и проведения. Бюджет корпоративных мероприятий. Эффективность корпоративных мероприятий
9	Технология организации и проведения деловых приемов	Технологии и принципы организации деловых приемов. Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов. Виды деловых приемов и банкетов. Дневные приемы: «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Вечерние приемы: чай, «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Краткая характеристика деловых приемов и банкетов. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов. Правила этикета на приемах и банкетах. Ответ на приглашение. Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях. Приход на прием и уход с приема. общепринятые нормы этикета за столом. Гастрономический этикет. Правила участия в разговоре за столом. Запрещенные темы для обсуждения за столом.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	УК-3	7	3	1	-	2		4
2. Технология организации и проведения совещаний	УК-3 УК-4	8	4	2	-	2		4

3. Технология организации и проведения переговоров с партнерами	УК-4 ПК-5	18	8	2	-	6		10
4. Технология организации и проведения презентаций	УК-3 УК-4 ПК-5	14	8	2	-	6		6
5. Технология организации и проведения конференций	УК-3 УК-4 ПК-5	12	6	2	-	4		6
6. Выставочные технологии	УК-3 УК-4	9	3	1		2		6
7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	УК-3 ПК-5	9	3	1		2		6
8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	УК-3 ПК-5	9	3	1		2		6
9. Технология организации и проведения деловых приемов	УК-3 УК-4 ПК-5	16	6	2		4		10
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-3 УК-4 ПК-5	2	2	-	-	-	2	-
Форма промежуточной аттестации (зачет)	УК-3 УК-4 ПК-5	4	2	-	-	-	2	2
Всего часов		108	48	14	-	30	4	60

5.2.2. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	УК-3	8	2	-	-	2		6
2. Технология организации и проведения совещаний	УК-3 УК-4	10	-	-	-	-		10

3. Технология организации и проведения переговоров с партнерами	УК-4 ПК-5	13	3	2	-	1		10
4. Технология организации и проведения презентаций	УК-3 УК-4 ПК-5	12	2	2	-	-		10
5. Технология организации и проведения конференций	УК-3 УК-4 ПК-5	10	-	-	-	-		10
6. Выставочные технологии	УК-3 УК-4	10	-	-	-	-		10
7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	УК-3 ПК-5	12	2	2	-	-		10
8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	УК-3 ПК-5	8	-	-	-	-		8
9. Технология организации и проведения деловых приемов	УК-3 УК-4 ПК-5	9	1	-	-	1		8
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-3 УК-4 ПК-5	4	4	-	-	-	4	-
Форма промежуточной аттестации (зачет)	УК-3 УК-4 ПК-5	12	4	-	-	-	4	8
Всего часов		108	18	6	-	4	8	90

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация

Цель занятия: сформировать представление обучающихся об основных понятиях в области МІСЕ, классификации деловых мероприятий.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: доклад в форме презентации.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: деловые мероприятия (понятия, классификации).

Темы докладов:

1. Понятие МІСЕ.
2. Место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. Специфика делового туризма.
4. 4 основные группы мероприятий.
5. Отличие массовых мероприятий от корпоративных?
6. Основы социального взаимодействия в коллективе.
7. Реализация собственной роли в команде в процессе осуществления социального взаимодействия.
8. Основные нормы этикета (повседневного, воинского, придворного), протокола (делового, дипломатического).
9. Нормы морали, религии, закона.

Тема 2. Технология организации и проведения совещаний

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения совещаний.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: Доклад в форме презентации.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организация и проведения совещаний.

Вопросы для обсуждения:

1. Правила международной вежливости.
2. Деловой этикет и служебное помещение туристской организации.
3. Основы служебного этикета (на примере туристской организации).
4. Имидж делового человека.
5. Виды совещаний в туристской организации.
6. Особенности деловой коммуникации в туристской организации на русском и иностранных языках.
7. Формы устной и письменной коммуникации в туристской организации.
8. Основы работы над повесткой дня совещания.
9. Этапы проведения совещания.
10. Требования к председателю совещания.
11. Обязанности секретаря совещания.
12. Требования к оформлению протокола совещания.
13. Особенности социального взаимодействия в коллективе туристской организации.
14. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
15. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
16. Этикет служебных взаимоотношений.
17. Этикет руководителя туристской организации.
18. Организация личной работы и управлением времени.

Тема 3. Технология организации и проведения переговоров с партнерами

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения переговоров с партнерами.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: выполнение практического задания.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения переговоров с партнерами.

Выполнение **практического задания** на выявление сформированности умений применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 4. Технология организации и проведения презентаций

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения презентаций.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: выполнение практического задания.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения презентаций.

Выполнение **практического задания** на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 5. Технология организации и проведения конференций

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения конференций (УК-4).

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: выполнение практического задания.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения конференций.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Выполнение **практического задания** на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 6. Выставочные технологии

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по выставочным технологиям

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: Доклад в форме презентации.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: выставочные технологии.

Темы докладов:

1. Особенности выставочной деятельности.
2. Наиболее известные выставки в сфере туризма и гостеприимства.
3. Места проведения крупных выставок в сфере туризма и гостеприимства.
4. Роль предприятий размещения в выставочно-ярмарочной деятельности.
5. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе туристских выставок.
6. Особенности деловой коммуникации на русском и иностранных языках в ходе туристских выставок.

7. Подарки в деловых отношениях.
8. Организация и проведение переговоров на выставках.
9. Стили и культура деловых переговоров.
10. Культура делового спора.
11. Подготовка устных выступлений на туристских выставках.
12. Официальная переписка в ходе подготовки к участию в туристских выставках.
13. Особенности языка служебных документов.
14. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в процессе социального взаимодействия.

Тема 7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения инсентив-мероприятий

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: выполнение практического задания.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения инсентив-мероприятий.

Выполнение **практического задания** на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения корпоративных мероприятий.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: Доклад в форме презентации.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения корпоративных мероприятий.

Темы докладов:

1. Особенности корпоративных мероприятий.
2. Принципы выбора места для организации и проведения корпоративного мероприятия.
3. Мероприятие: понятия в специальной литературе.
4. Мероприятие: технология.
5. Классификация мероприятий.

6. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе организации и проведения корпоративных мероприятий.

7. Технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий в ходе проведения корпоративных мероприятий.

Тема 9. Технология организации и проведения деловых приемов

Цель занятия: формировать готовность у обучаемых использовать в профессиональной деятельности знания по технологии организации и проведения деловых приемов.

Компетенции:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: выполнение практического задания.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения деловых приемов.

Выполнение **практического задания** на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Темы для подготовки доклада в форме презентации:

1. Понятие МІСЕ.
2. Место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. Специфика делового туризма.
4. 4 основные группы мероприятий.
5. Отличие массовых мероприятий от корпоративных?
6. Основы социального взаимодействия в коллективе.
7. Реализация собственной роли в команде в процессе осуществления социального взаимодействия.

8. Основные нормы этикета (повседневного, воинского, придворного), протокола (делового, дипломатического).

9. Нормы морали, религии, закона.

Тема 2. Технология организации и проведения совещаний

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Темы для подготовки доклада в форме презентации:

1. Правила международной вежливости.
2. Деловой этикет и служебное помещение туристской организации.
3. Основы служебного этикета (на примере туристской организации).

4. Имидж делового человека.
5. Виды совещаний в туристской организации.
6. Особенности деловой коммуникации в туристской организации на русском и иностранных языках.
7. Формы устной и письменной коммуникации в туристской организации.
8. Основы работы над повесткой дня совещания.
9. Этапы проведения совещания.
10. Требования к председателю совещания.
11. Обязанности секретаря совещания.
12. Требования к оформлению протокола совещания.
13. Особенности социального взаимодействия в коллективе туристской организации.
14. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
15. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
16. Этикет служебных взаимоотношений.
17. Этикет руководителя туристской организации.
18. Организация личной работы и управлением времени.

Тема 3. Технология организации и проведения переговоров с партнерами

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 4. Технология организации и проведения презентаций

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 5. Технология организации и проведения конференций

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению *практического задания* на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 6. Выставочные технологии

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Темы для подготовки доклада в форме презентации:

1. Особенности выставочной деятельности.
2. Наиболее известные выставки в сфере туризма и гостеприимства.
3. Места проведения крупных выставок в сфере туризма и гостеприимства.
4. Роль предприятий размещения в выставочно-ярмарочной деятельности.
5. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе туристских выставок.

6. Особенности деловой коммуникации на русском и иностранных языках в ходе туристских выставок.
7. Подарки в деловых отношениях.
8. Организация и проведение переговоров на выставках.
9. Стили и культура деловых переговоров.
10. Культура делового спора.
11. Подготовка устных выступлений на туристских выставках.
12. Официальная переписка в ходе подготовки к участию в туристских выставках.
13. Особенности языка служебных документов.
14. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в процессе социального взаимодействия.

Тема 7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению практического задания на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; использовать различные технологии в процессе организации различных инсентив-мероприятий.

Тема 8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Темы для подготовки доклада в форме презентации:

1. Особенности корпоративных мероприятий.
2. Принципы выбора места для организации и проведения корпоративного мероприятия.
3. Мероприятие: понятия в специальной литературе.
4. Мероприятие: технология.
5. Классификация мероприятий.
6. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе организации и проведения корпоративных мероприятий.
7. Технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий в ходе проведения корпоративных мероприятий.

Тема 9. Технология организации и проведения деловых приемов

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению практического задания на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; использовать различные технологии в процессе организации различных деловых приемов.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов

и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364>
2. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 88 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860>
3. Новикова, Т. А. Технологии делового общения: синтаксис : учебник : [16+] / Т. А. Новикова. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 241 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603118>
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531485>

5. Трофимова, О. В. Основы делового письма : учебное пособие / О. В. Трофимова, Е. В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968>

6. Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>

8.2. Дополнительная литература

1. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие : [16+] / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829>

2. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 116 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;

14. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://famt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> - Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения

электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).