

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 26.05.2026 21:35:09
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.22 Этикет в туризме и сфере гостеприимства
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2025

Донецк

Автор -составитель РПД:

Чепурко Вероника Андреевна, преподаватель кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.22 Этикет в туризме и сфере гостеприимства одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от «10» ноября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение основных норм и требований современного делового этикета и протокола в туризме
 Формирование комплекса знаний и умений в области делового этикета в туристской индустрии.
 Выработка практических навыков делового общения, межличностного и межкультурного взаимодействия.
 Освоение принципов и форм делового этикета в сфере туризма с учётом межкультурного разнообразия общества.
 Овладение технологиями деловой коммуникации в сфере туризма в устной и письменной формах
 Становление навыков делового поведения в сфере туризма с учётом социокультурных особенностей людей

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучить основы профессионального этикета, в том числе в сфере туризма
 Рассмотреть особенности современного делового этикета. Например, правила приветствия, знакомства, представления, применения визитной карточки, поведения в официальной и неофициальной обстановке.
 Изучить нормы и правила международного этикета и протокола в области туристского бизнеса.
 Освоить навыки организации деловых встреч, переговоров
 Изучить особенности делового общения с зарубежными партнёрами
 Сформировать знания об этикете как своде формальных правил межличностного общения, его структуре и функциях.
 Научить использовать этикетные правила вербального и невербального делового общения в сфере туризма.
 Учить недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми в сфере туризма с учётом их социокультурных особенностей.
 Сформировать навыки применения правил делового этикета в типичных ситуациях профессионального общения в сфере туризма.
 Научить этикетным нормам поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Этикет в туризме и сфере гостеприимства" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

История России
 Основы туризма и гостиничной деятельности
 География туризма и мировая индустрия туризма
 Туристское страноведение

1.3.2. Дисциплина "Этикет в туризме и сфере гостеприимства" выступает опорой для следующих элементов:

Санаторно-курортное дело
 Основы гостиничной деятельности на английском языке
 Социальная адаптация

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-5.3: Выстраивает деловое общение на принципах толерантности и этических нормах

Знать:

Уровень 1

методы делового общения на принципах толерантности, правила этикета в процессе взаимодействия с потребителями при осуществлении профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на удовлетворительном уровне

Уровень 2

методы делового общения на принципах толерантности, правила этикета в процессе взаимодействия с потребителями при осуществлении профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на достаточном уровне

Уровень 3

методы делового общения на принципах толерантности, правила этикета в процессе взаимодействия с потребителями при осуществлении профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на высоком уровне

Уметь:

Уровень 1

выстраивать деловое общение на принципах толерантности и этических нормах, обеспечивать соблюдение этикета в процессе взаимодействия с потребителями при осуществлении профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на удовлетворительном уровне

Уровень 2	выстраивать деловое общение на принципах толерантности и этических нормах, обеспечивать соблюдение этикета в процессе взаимодействия с потребителями при осуществлении профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на достаточном уровне
Уровень 3	выстраивать деловое общение на принципах толерантности и этических нормах, обеспечивать соблюдение этикета в процессе взаимодействия с потребителями при осуществлении профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на высоком уровне
Владеть:	
Уровень 1	навыками соблюдения этикета, построения делового общения на принципах толерантности и этических нормах на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыками соблюдения этикета, построения делового общения на принципах толерантности и этических нормах на достаточном уровне
Уровень 3	навыками соблюдения этикета, построения делового общения на принципах толерантности и этических нормах на высоком уровне

В результате освоения дисциплины "Этикет в туризме и сфере гостеприимства"

3.1	Знать:
	принципы управления департаментом питания гостиничного комплекса с учетом особенностей истории, культуры и организации питания в разных регионах и странах мира
3.2	Уметь:
	Применять знания по управлению департаментом питания гостиничного комплекса с учетом особенностей истории, культуры и организации питания в разных регионах и странах мира
3.3	Владеть:
	управления департаментом питания гостиничного комплекса с учетом особенностей истории, культуры и организации питания в разных регионах и странах мира

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Этикет в туризме и сфере гостеприимства" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Этикет в туризме и сфере гостеприимства" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Сущность международного протокола и этикета						
Тема 1.1. Общая характеристика международного протокола и этикета /Лек/	5	2	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

Тема 1.1. Общая характеристика международного протокола и этикета /Сем зан/	5	4	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.1. Общая характеристика международного протокола и этикета /Ср/	5	15	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Национальные особенности делового этикета. /Лек/	5	2	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Национальные особенности делового этикета. /Сем зан/	5	6	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2. Национальные особенности делового этикета. /Ср/	5	15	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Раздел 2. Раздел 2. Деловой этикет						
Тема 2.1. Особенности ведения деловых телефонных переговоров /Лек/	5	2	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Особенности ведения деловых телефонных переговоров /Сем зан/	5	4	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Особенности ведения деловых телефонных переговоров /Ср/	5	4	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Правила ведения деловой переписки /Лек/	5	2	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4. Правила ведения деловой переписки /Сем зан/	5	4	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4. Правила ведения деловой переписки /Ср/	5	6	УК-5.3	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

/Конс/	5	2	УК-5.3	Л1.Л2.Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
/Каттэк/	5	4	УК-5.3		0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Этикет в туризме и сфере гостеприимства " используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Этикет в туризме и сфере гостеприимства" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Полянская, Ю. М.	Этика делового общения : учебно-методическое пособие (44 с.)	Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	О. Р. Чугрина	Этика современного менеджера : методические рекомендации для подготовки к семинарским занятиям (27 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2016

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Н. И. Дубровская	Этика и эстетика в туризме (на английском языке) = Ethics and Aesthetic sin tourism (in English) : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения (112 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
----	---	---

Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности
<https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/>
 Департамент развития туризма <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/>
 База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>
 Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru>
 База данных Всемирной туристской организации <https://www.unwto.org/tourism-statistics>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
 рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов
 Почему требования этикета не являются абсолютными и от чего зависит их соблюдение?
 Чем отличаются нормы этикета от норм морали?
 Чем отличаются нормы этикета от норм протокола?
 Какая роль отводится знакомству в формировании первого впечатления?
 Перечислить типичные ситуации при представлениях и знакомствах и назвать общепринятые правила этикета.
 В каких случаях представлений и знакомств используется рукопожатие?
 В каких случаях международный этикет считает рукопожатие неуместным?
 Как, согласно этикету, следует поступить, получив визитную карточку?
 Какие функции выполняет в общении деловая одежда?
 Какие стили деловой одежды используются в бизнес-среде?
 Что в деловой одежде наиболее информативно?
 Назвать аксессуары к деловой одежде мужчины и требования к ним.
 Охарактеризовать особо важные зоны в облике делового человека.
 Какие формы барьеров общения выделяют в коммуникации?
 В чём заключается интерактивность в общении деловых партнёров?
 Что заключается в понятиях вербальное и невербальное общение?
 Эстетика и дизайн офиса турфирмы.
 Служебный этикет работников сферы туризма и гостеприимства.
 В чём разница этических принципов в работе менеджера и руководителя?
 Особенности делового общения сотрудника предприятия индустрии туризма и гостеприимства и клиента.
 Национальные особенности этикета и протокола делового общения в туризме.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов:
 История развития этикета в сфере туризма и гостеприимства.

Влияние культурного этикета на качество обслуживания в туризме.
 Роль этикета в формировании положительного имиджа туристического предприятия.
 Этикет в международном туризме: особенности и различия.
 Профессиональный этикет работников туристической индустрии.
 Этикет в гостиничном бизнесе: от приема до прощания с гостем.
 Стандарты этикета в туристических агентствах: как создать доверительные отношения с клиентом.
 Влияние этикета на удовлетворенность клиентов в сфере туризма.
 Этикет и коммуникация в туризме: как избежать конфликтных ситуаций.
 Современные тенденции в этикете туристической индустрии.
 Роль этикета в продвижении туристических услуг.
 Этикет в организации корпоративных туров: особенности и требования.
 Этикет в работе гидов и экскурсоводов.
 Влияние этикета на лояльность клиентов в гостиничном бизнесе.
 Этикет в онлайн-бронировании и бронировании через интернет: новые вызовы.
 Этикет в работе с особыми категориями туристов (инвалиды, семьи с детьми и т.д.).
 Этикет в ресторанном сервисе для туристов: что нужно знать.
 Этикет в межкультурной коммуникации в туризме.
 Психологические аспекты этикета в туристической деятельности.
 Этикет в социальных сетях и его влияние на туристическую индустрию.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС и в полном объеме представлен в виде комплекса оценочных материалов (КОМ) к данной образовательной программе

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в Донецком филиале РАНХиГС.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение строится на сочетании лекций, семинаров и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения

определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Вводная лекция – лекционное занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в жизни общества в целом и предприятий туриндустрии в частности, определяется значение дисциплины для формирования общих и профессиональных компетенций.

Тематическая лекция – лекционное занятие, предназначенное для овладения обучающимися знаниями теоретического характера в рамках материала темы.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, владение терминологией, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Компетентностные технологии обучения, обеспечивающие в ходе учебного процесса учет различных способностей обучаемых, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, развитие активности личности в учебном процессе. Компетентностные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче рефератов, презентаций, при выполнении домашних индивидуальных заданий, на еженедельных консультациях.

Используется лекционно-семинарский метод, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации