

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
**Деловые коммуникации Б1.В.ДВ.5**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Цаликова В.В.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949966317

Казань  
2017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов, VVCalikova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Ознакомить студентов теориями и правилами ведения этикета в сервисе  
сформировать представление о текущих тенденциях в области делового этикета  
формирование знаний, умений и навыков, направленных на использование норм деловой этики как средства стимулирования сотрудника к эффективной и социально-значимой деятельности в составе организации (фирмы).

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.5 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к дисциплинам по выбору.  
Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Гуманитарный, социальный и экономический цикл

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
Ок-15	владеть методами количественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования
Ок-16	пониманием роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний
Ок-5	владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
Ок-8	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность
Ок-9	умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности
Пк-11	способностью использовать основные методы финансового менеджмента для стоимостной оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуре капитала
Пк-4	способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач
Пк-9	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

1. Основы делового этикета в сервисе

2. Механизмы реализации на практике этических норм.
3. Закономерности, определяющие взаимосвязь и взаимопереход общечеловеческой, деловой, профессиональной и корпоративной форм этики.

2. должен уметь:

1. Формировать у своих сотрудников понимание единства нравственных целей общества. Корпорации и индивидов на основе объективно существующего единства этики как учения о нравственности.
2. Объяснить своим подчиненным то обстоятельство, что говорить о безнравственности некорректно. Следует брать во внимание жизненную установку людей к моральному, аморальному и имморальному стилю этического поведения.
3. Находить эффективные способы разрешения конфликтов при помощи использования возможностей деловой этики.
4. Обеспечивать единство коллектива, создавая условия, в которых работник мог бы максимально самореализоваться в качестве целостной личности.

3. должен владеть:

способность эффективно разрешать конфликтные ситуации в случае столкновения интересов сотрудников

4. должен демонстрировать способность и готовность:

теоретические, прикладные, ценностные аспекты этического знания, применять их для обоснования практических решений, касающихся как повседневной жизни, так и профессиональной области;

общаться, критиковать и урегулировать конфликты в соответствии с этическими нормами и принципами;

формировать и обосновывать личную позицию по отношению к проблемам профессиональной этики;

организовывать деловые беседы и совещания;  
формировать свой профессиональный имидж.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет курса и характеристика основных понятий профессиональная этика: сущность, классификация функции	3	1	2	2	0	Научный доклад
2.	Тема 2. Представление об этических стилях поведения	3	2	2	2	0	Презентация Творческое задание
3.	Тема 3. Принципы профессионального этикета и этики	3	3	2	2	0	Деловая игра Эссе
4.	Тема 4. Этика сферы бизнеса и услуг	3	4-5	4	4	0	Деловая игра Письменная работа
5.	Тема 5. Управленческая этика	3	6-8	4	6	0	Реферат
6.	Тема 6. Деловой этикет	3	8-10	4	6	0	Деловая игра Творческое задание
7.	Тема 7. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций	3	10-12	4	4	0	Творческое задание Деловая игра
8.	Тема 8. Деловой этикет как совокупность ритуалов деловой этики	3	12-13	4	2	0	Эссе Деловая игра
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Предмет курса и характеристика основных понятий Профессиональная этика: сущность, классификация функции**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Сущность этики, структура, условия и предпосылки. Генезис этики. Цель. Содержание. Сущность этики определяется единством научного знания и предмета, который в нём отражён. Структура включает в себя общечеловеческую, деловую, профессиональную и корпоративную формы. Общечеловеческая этика выступает в качестве регионально-конфессиональной. Деловая этика предстает знаково-ролевой системой норм и стандартов поведения руководителя (исполнителя), и также одновременно производителя услуг (потребителя). Профессиональная этика суть система регулирования деятельности в той или иной социальной сфере. В профессиональной этике предмет деятельности определяет выбор средств их осуществления. Корпоративная этика есть отражение потребности группы (сообщества) в нормах, фиксирующих как уникальность так и типичность жизнедеятельности членов альянса. Предпосылки и условия, то есть факторы прошлого и настоящего влияют на генезис и характер содержания. Отличаясь от правовых, экономических, психологических способов регулирования, этика акцентируется на общественном мнении, как гаранте выполнения предписаний. Цель этики ? обеспечение такого функционирования и развития людей, которое бы являлось адекватным свойству кооперации (социальности людей) обеспечивало бы эффективность взаимодействия.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Проблема соотношения нормативно-ценностного и теоретического знания в этике. Сущность нормативной этики как связующего звена между этической теорией и моралью как формой общественного сознания. Деловая Игра: Восприятие себя и других

**Тема 2. Представление об этических стилях поведения**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Определение этического стиля поведения как проявление единого начала во всём разнообразии взаимодействующих между собой элементов функционально ролевой активности личности. Моральный стиль поведения, как ориентирующий на соблюдение религиозных стандартов жизни. Имморальный стиль, как ориентация на индивидуальные, эгоцентрические нормы жизнедеятельности. Аморальный стиль ? как стиль группового поведения, выступающего гарантом правильности оценки человеком своего поведения. Обусловленность выбора стиля поведения уровнями общественного сознания.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Алгоритм Томаса Дональдсона (как вести себя в странах с расхожими стандартами)  
Нравственные проблемы деловых отношений

**Тема 3. Принципы профессионального этикета и этики**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Виды этических норм: общие, групповые, личностные. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений. Ролевая структура личности служащего и этические принципы и нормы. Этика сферы услуг

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Чувство психологического комфорта. Принципы современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Деловая игра.

**Тема 4. Этика сферы бизнеса и услуг**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Бизнес и этика: возможности взаимодействия. Этика деловых отношений. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт. Корпоративные кодексы. Профессиональные кодексы. Профессиональные кодексы в России. Национальные и всемирные кодексы.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Проблема внедрения этических принципов в бизнес. Этика партнёрских отношений. Две нормативные модели этики бизнеса: теория общественного договора и теория заинтересованных сторон и их влияние на этические нормы и ценности корпорации.

**Тема 5. Управленческая этика**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Профессиональная этика менеджмента Понятие профессиональной этики менеджмента и ее особенности. Взаимосвязь общей теоретической этики с этикой менеджмента. Нравственные нормы как структурный компонент профессиональной этики менеджмента. Роль этических норм и ценностей в практической работе менеджера.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Этические приемы эффективного руководства. Система ценностей руководителя и ее роль в управленческой деятельности. Этичность методов подготовки управленческих решений. Деловая игра Оказание давления

**Тема 6. Деловой этикет**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Служебный этикет История возникновения этикета. Создание профессионального имиджа. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Служебный этикет. Деловые приветствия и представления. Искусство деловой беседы. Телефонный этикет. Деловой этикет в переписке. Этикет в туристической деятельности Дорожный этикет. Международный этикет. Как вести себя в особых случаях. Мужчины и женщины как коллеги. Этические нормы и правила проведения рекламной компании туристической фирмы.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Правила поведения за столом и ресторанный этикет. Понятие о правилах вежливости каждого народа: национальных традициях, обычаях и международного этикета. Характеристика основных правил, рекомендуемых путешественникам европейским управлением по туризму.

**Тема 7. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Представление о структуре переговоров. Логика и сценарии переговоров в вертикальном и горизонтальном измерении. Переговоры как действия по правилам. Конфликты делового партнерства. Функции конфликтов. Способы их разрешения. Меры по предотвращению конфликтов. Моббинг как этико-психологическая форма принуждения и подавления человека независимо от его ранга на рабочем месте.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Современные проблемы макроэтики Основные проблемы микроэтики Упражнение Учебник жизни Дейла Карнеги Деловая игра Инвалидное кресло

**Тема 8. Деловой этикет как совокупность ритуалов деловой этики**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Этика увольнения и найма на работу. Приветствия представление, титулирование. Этикет обмена информации посредством средств в связи. Деловые трапезы в рамках этикета. Этикет вручения и приёма подарков. Этикет служебных взаимоотношений. Поведение деловых людей в общественных местах. Этика и этикет делопроизводства. Этикет премирования и награждения.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Визитные карточки. Варианты использования визитных карточек. Требования к оформлению

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Предмет курса и характеристика основных понятий Профессиональная этика: сущность, классификация					

функции

3	1		2	научный доклад
---	---	--	---	----------------



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Представление об этических стилях поведения	3	2	подготовка к презентации	2	презентация
				подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
3.	Тема 3. Принципы профессионального этикета и этики	3	3		2	деловая игра
				подготовка к эссе	2	эссе
4.	Тема 4. Этика сферы бизнеса и услуг	3	4-5		2	деловая игра
				подготовка к письменной работе	2	письменная работа
5.	Тема 5. Управленческая этика	3	6-8	подготовка к реферату	3	реферат
6.	Тема 6. Деловой этикет	3	8-10		4	деловая игра
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
7.	Тема 7. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций	3	10-12		4	деловая игра
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
8.	Тема 8. Деловой этикет как совокупность ритуалов деловой этики	3	12-13		3	деловая игра
				подготовка к эссе	2	эссе
Итого					36	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Помимо лекционных, практических, индивидуальных занятий и самостоятельной работы для лучшего усвоения данного предмета приветствуются тестирование и деловые игры.

### 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

#### Тема 1. Предмет курса и характеристика основных понятий Профессиональная этика: сущность, классификация функции

научный доклад , примерные вопросы:

1. Мораль в современном обществе. 2. Нарушение закона ради справедливости. 3. Этика и религия: единство или борьба? 4. Этика в рекламе. 5. Деньги как мера стоимости любого поступка. 6. Эвтаназия: за и против.

## **Тема 2. Представление об этических стилях поведения**

презентация , примерные вопросы:

1. Кейс Цель оправдывает средства. 2. Кейс Этические принципы Интернета. 3. Кейс Я выиграл ? ты проиграл. 4. Кейс Проблемы компании Гранит. 5. Кейс ?Социальная ответственность ОАО Концерн ?Аксион?. 6. Кейс ?Социальная ответственность?ИНТАЛЕВ?. 7. Кейс ?Социальная ответственность ОАО ?Газпром?.

творческое задание , примерные вопросы:

Противоречия общей этики, реальности и кодексов профессиональной этики. Проблемы формирования профессиональной этики делового человека.

## **Тема 3. Принципы профессионального этикета и этики**

деловая игра , примерные вопросы:

Деловая игра Оказание давления Деловая игра критика

эссе , примерные темы:

Соотношение цели и средства в деловом мире Психологическое воздействие цвета: цветовая гамма костюмов, офисов и других составляющих имиджа делового человека.

## **Тема 4. Этика сферы бизнеса и услуг**

деловая игра , примерные вопросы:

Практическое упражнение Социальная ответственность компании

письменная работа , примерные вопросы:

Дружба в бизнесе. Этика выгодных связей: за и против.

## **Тема 5. Управленческая этика**

реферат , примерные темы:

Конкуренция как причина совершенствования культуры управления. Быстрый карьерный рост и хорошие взаимоотношения с коллективом: возможно ли?

## **Тема 6. Деловой этикет**

деловая игра , примерные вопросы:

Игра в переговоры

творческое задание , примерные вопросы:

Каково содержание золотого правила нравственности? Международный этикет Бизнес-этикет.

## **Тема 7. Спор и конфликт в профессиональной деятельности Переговоры как преодоление конфликтных ситуаций**

деловая игра , примерные вопросы:

Упражнение ?Анализ действий компаний с различных позиций?

творческое задание , примерные вопросы:

Визитная карточка в деловой жизни. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

## **Тема 8. Деловой этикет как совокупность ритуалов деловой этики**

деловая игра , примерные вопросы:

Деловая Игра Инвалидное кресло

эссе , примерные темы:

Сущность и основные характеристики имиджа делового человека Какие ошибки, допускают деловые женщины, формируя свой внешний облик Что такое благотворительность? История мирового этикета

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Этика как философская наука. Предмет этики.
2. Основные функции морали.
3. Эволюционно-генетическая теория происхождения морали.
4. Религиозно-богословская теория происхождения морали.
5. Социально-историческая теория происхождения морали.
6. Структура морали.
7. Добро и зло как исходные представления морального сознания.
8. Этика Конфуция.
9. "Четыре благородных истины" Будды.
10. Основные требования мусульманского вероучения и образа жизни.
11. Особенность нравственного закона И. Канта.
12. Утилитаристский принцип всеобщего счастья в учении Милля.
13. Моральный нигилизм Ницше.
14. Л. Толстой: непротивление злу насилием.
15. Этика благоговения жизнью А. Швейцера.
16. Религиозное решение вопроса о смысле жизни.
17. Отношение к жизни и смерти как нравственная проблема.
18. "За" и "против" эвтаназии.
19. Существуют ли этические аргументы в пользу смертной казни?
20. Что такое благотворительность?
21. Чем обусловлена специфика профессиональной морали?
22. Проблемы формирования профессиональной этики делового человека.
23. Значение зарубежного опыта этики бизнеса в формировании профессиональной этики делового человека.
24. Этико-религиозные идеи в развитии российского предпринимательства.
25. Невербальные средства общения (язык жестов).
26. Визуальные, акустические, тактильные средства в деловом общении.
27. Понятие переговоров и их виды.
28. Способы и правила разрешения конфликтов.
29. Особенности делового этикета в странах Западного Востока.
30. Служебный этикет и правила телефонного разговора.
31. Правила деловой переписки.
32. Культура устной речи.
33. Визитная карточка.
34. Проблемы моральных норм в рекламе.
35. Эстетика служебного поведения.
36. Основное назначение управленческой этики.
37. Моральные свобода и ответственность делового человека.
38. Меценатство как синтез предпринимательства и культуры.

## 39. История мирового этикета.

### 7.1. Основная литература:

1. Кошлякова М. О. Технологии формирования имиджа [Электронный ресурс] / М. О. Кошлякова. - М.: РГУТиС, 2008. - 128 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=365046>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=411372>
3. Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 496 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=430551>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2011. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. ЭБС Режим доступа: <http://znanium.com/>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Интересные тесты по этикету, деловой этике, а также познанию себя, своих личностных качеств и профессиональных возможностей - <http://www.etiket.ru/tests.html>

интернет ресурс - <http://ethicscenter.ru/>

Сайт содержит важные ссылки на другие сайты, на этические журналы, опубликованные и не опубликованные в Интернете, а также на тексты и документы, относящиеся к различным сферам этики - <http://www.cis.wayne.edu/aspalding/ethicslist.html>

Сайт содержит очень полезные ссылки на разнообразные ресурсы по этике. - <http://www.gac.edu/oncampus/academics/philosophy/lethics.html>

тесты по этике - <http://www.businessstest.ru/>

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Деловые коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Реализация данной учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- оборудованные кабинеты и аудитории,
- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Цаликова В.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.