

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

_____ Турилова Е.А.
"___" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Деловой протокол и этикет

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Мировая индустрия туризма

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): ассистент, б.с. Костычев М.Ю. (кафедра управления человеческими ресурсами, Институт управления, экономики и финансов), MYKostychev@kpfu.ru ; доцент, к.н. Мухаметшин Д.Ф. (кафедра управления человеческими ресурсами, Институт управления, экономики и финансов), DFMuhametshin@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2	Способен организовывать продвижение туристических продуктов, увеличивать объемы продаж и привлекать клиентов в условиях быстро меняющегося рынка

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

базовые правила делового протокола и этикета, принятые в деловой среде.

Должен уметь:

готовить и проводить деловые встречи и презентации с соблюдением протокольных норм.

Должен владеть:

нормами делового общения в письменной (e-mail, деловая корреспонденция) и устной форме.

Должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать корректное поведение на официальных и неформальных бизнес-событиях, включая деловые приёмы и бизнес-ужины.

учитывать культурные особенности партнёров и адаптировать поведение при международном взаимодействии.

разрабатывать регламенты мероприятий и протокольные инструкции для организации деловых собраний

разрабатывать и внедрять интегрированные стратегии управления лояльностью и вовлеченностью персонала и делового общения

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.01.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.04.02 "Туризм (Мировая индустрия туризма)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 1 курсе в 2 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 38 часа(ов), в том числе лекции - 16 часа(ов), практические занятия - 22 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 52 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен во 2 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	Само- стоя- тель- ная ра- бота
1.	Тема 1. Введение в деловой протокол и этикет	2	4	0	4	0	0	0	10
2.	Тема 2. Деловая встреча и переговоры	2	2	0	4	0	0	0	8
3.	Тема 3. Деловая переписка и электронный этикет	2	2	0	4	0	0	0	10
4.	Тема 4. Протокол мероприятий и церемоний	2	4	0	4	0	0	0	8
5.	Тема 5. Деловые приёмы, банкетный этикет, питание	2	2	0	2	0	0	0	10
4.2	Тема 6. Решение конфликтов, кризисный протокол и этика в сложных ситуациях	2	2	0	4	0	0	0	6
<p>Понятие протокола и этикета; функции и значение протокола в бизнесе. Исторические основы и современные подходы. Дресс-код: деловой, бизнес-кэжуал, формальный, церемониальный. - Невербальные сигналы: поза, взгляд, рукопожатие, дистанция. Правила представления людей, титулы, обращение по должности, карточки и визитки.</p>									
<p>Порядок рассадки и протокольные места.</p>									

Тема 2. Деловая встреча и переговоры

Подготовка повестки, приглашения, место проведения, тайм-менеджмент. Подготовка к проведению делового совещания. Ведение делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Этапы принятия решений. Завершение делового совещания и составление его протокола. Психологические типы участников совещания. Виды и функции переговоров. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров.

Тема 3. Деловая переписка и электронный этикет

Роль информации в современном мире. Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения. Структура делового письма, стиль, формулировки; e-mail-этикет; правила ответов и пересылки. Социальные сети и профессиональный имидж в сети. Разбор писем, написание корректного e-mail и шаблонов.

Тема 4. Протокол мероприятий и церемоний

Организация мероприятий: деловой завтрак, конференция, пресс-мероприятие, официальная церемония. Типы мероприятий и ключевые особенности протокола.

Официальные государственные церемонии (приёмы, церемонии с участием властей) - строгие правила рассадки, приветствий, национальные символы. Корпоративные церемонии (годовые собрания, награждения) - имидж компании, речи руководства, фотосессии. Конференции и форумы - порядок выступлений, порядок вопросов, время.

Банкет/гала-ужин - банкетный этикет, тосты, рассадка по столам. Пресс-мероприятия (брифинг, пресс-конференция) - порядок вопросов, аккредитация, чёткие пресс-релизы. План мероприятий, сценарии, рассадка, регалии. Речи, тосты и порядок выступлений.

Тема 5. Деловые приёмы, банкетный этикет, питание

Виды деловых приёмов. Фуршет (reception/cocktail) - стоячая часть с закусками; подходит для неформальных сетевых встреч. Банкет / гала-ужин - сидячий ужин с несколькими блюдами; формальный формат для официальных приёмов, награждений. Бизнес-завтрак / бранч - короткий по времени, деловой формат с презентациями. Кофе-брейк - короткие перерывы на кофе в рамках конференций. Пресс-ланч / корпоративный ланч - медиа-ориентированный формат, часто с короткими речами. Планирование меню и питание.

Тема 6. Решение конфликтов, кризисный протокол и этика в сложных ситуациях

Типы конфликтов. Межличностные: личные разногласия, стиль общения. Ролевые: неясность обязанностей, пересекающиеся зоны ответственности. Целевые/приоритетные: противоречивые цели между подразделениями. Структурные/культурные: системные проблемы, различия в нормах и ценностях. Кризисы: инциденты, угрожающие репутации, здоровью, безопасности или бизнес-процессам. Модель этапов разрешения конфликтов. Практические техники и инструменты. Поведение при инцидентах, публичные извинения, работа со СМИ, управление репутацией. Практика: симуляция кризисной коммуникации, подготовка официального заявления. Этика в сложных ситуациях.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99б/н/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Портал правовой информации России - www.pravo.gov.ru.

Сайт КФУ - kpfu.ru

ЭБС - znanium

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекции относятся к аудиторным занятиям, которые обучающийся должен посещать обязательно, в случае неявки на лекции обучающийся должен заранее предупредить старосту группы или преподавателя (наличие объяснительного документа обязательно). На лекции преподаватель дает материал, который является базовым для освоения данного курса.
практические занятия	Практические занятия относятся к аудиторным занятиям, посещение обязательно, в случае неявки на лекции обучающийся должен заранее предупредить старосту группы или преподавателя (наличие объяснительного документа обязательно). Во время практических занятий происходит закрепление теоретического материала на анализе практических примеров, а также защите индивидуальных заданий обучающихся.
самостоятельная работа	СР обучающегося не относится к аудиторным занятиям. СР обучающийся выполняет либо самостоятельно-единолично, либо в составе группы сформированной во время аудиторных занятий. Задания СР должны быть представлены в рамках графика сдачи работ преподавателю. Во время аудиторных занятий обучающийся может обсудить с преподавателем результаты выполнения работ в рамках СР.
экзамен	Список вопросов на экзамен преподаватель раздает обучающимся на первом практическом занятии. Экзамен является промежуточной аттестацией обучающегося. Во время экзамена обучающийся берет билет и письменно или устно его отвечает. Во время экзамена обучающийся сам определяет нужно ему время на подготовку или он(а) сразу может приступить к ответу.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.04.02 "Туризм" и магистерской программе "Мировая индустрия туризма".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Мировая индустрия туризма

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Основная литература:

1. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. - 168 с. - ISBN 978-5-9765-3877-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861090> (дата обращения: 11.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 348 с. - (Интересно знать). - ISBN 978-5-16-020485-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183784> (дата обращения: 11.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Ежова, О. Н. Профессиональная этика и служебный этикет : практикум / О. Н. Ежова. - Самара : Самарский юридический институт ФСИН России, 2020. - 80 с. - ISBN 978-5-91612-303-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1319738> (дата обращения: 11.01.2025). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716> (дата обращения: 11.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецов, И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 13-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 496 с. - ISBN 978-5-394-05229-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084358> (дата обращения: 11.01.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю. М. Беспалова. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1280453> (дата обращения: 11.01.2025). - Режим доступа: по подписке.

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.02 Деловой протокол и этикет*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Мировая индустрия туризма

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2025

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.