

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по ОД

Е.В. Луков

04

20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы этикета

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

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

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИУК-4.3 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;
- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия

2. Задачи освоения дисциплины

- Освоить фундаментальные законы этикета.
- Научиться применять правила и нормы современного этикета для решения практических задач профессиональной деятельности.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Третий семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов, из которых:

-лекции: 10 ч.

-практические занятия: 18 ч.

в том числе практическая подготовка: 18 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Сущность этикетных норм и их значение для социума.

Этикет и исторический опыт человеческого общения. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда. Виды этикета. Деловой этикет. Принципы делового этикета. Этикет, профессионализм и карьера. Создание пакета корпоративных документов, регламентирующих протокольные стандарты и нормы поведения сотрудников организации.

Тема 2. Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения.

Система факторов человеческой культуры, требующих от бизнеса специальной адаптации в разных странах. Языковые нормы делового общения. Стил ь речи. Правила речевого поведения в деловом обращении.

Тема 3. Учет культурных различий в деловой практике. Протокольные мероприятия.

Культурная осведомленность. Страновые группы по общим факторам сходства и различия атрибутов культуры: языка, религии, географического положения, этнической принадлежности, уровня экономического развития. Виды приемов и их особенности. Виды обслуживания и ошибки обслуживания.

Тема 4. Деловые культуры в международном бизнесе.

Поведение в общественных местах. Этикет посещения театров, музеев, выставок, библиотек, религиозных учреждений. Поведение во время путешествий. Спутники, туристическая группа, этикет за границей. Этикет при печальных событиях. Формы делового общения: беседы, переговоры, переписка, телефонный разговор. Культура делового общения и нормы протокола.

Тема 5. Одежда и этикет. Еда и этикет. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании.

Прием гостей. Виды приглашений, одежда, поведение хозяев мероприятия. Золотое правило этики общения. Национальные особенности делового общения. Порядок встречи делегации. Порядок приветствий. Жесты и фразы вежливости при приветствии. Этикет в одежде с учетом мероприятия. Этикет за столом в небольшом кругу, в кафе, ресторане, на протокольном мероприятии. Протокольное старшинство. Порядок встречи делегации. Нюансы приема делегаций разного уровня. Технические моменты организации приема.

Тема 6. Деловой этикет и протокол.

Протокольные мероприятия в мире бизнеса. Типы протокольных мероприятий. Международные стандарты ведения переговоров. Виды приемов и их особенности. Подготовка к приему (приглашения, меню, рассадка, карточки рассадки, сервировка стола, тосты и речи). Форма и порядок приглашений, обязательность ответа и его возможные варианты. Неформальные деловые встречи. Языковые нормы делового общения. Стил ь речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом обращении. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, тестов по лекционному материалу, деловых игр по темам, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет в третьем семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

- а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://lms.tsu.ru/>
- б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.
- в) План семинарских / практических занятий по дисциплине.
- г) Методические указания по проведению лабораторных работ.
- д) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

- а) основная литература:
 - Этика деловых отношений: учебник: [для студентов вузов по специальности "Управление персоналом"] /А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Гос. ун-т упр.
 - Деловое общение: учебное пособие: [для студентов вузов, изучающих курсы "Менеджмент", "Корпоративная культура", "Риторика", "Этика деловых отношений", "Деловое общение"] /авт.-сост. И. Н. Кузнецов.
 - Спивак В. А. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 460 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318>
- б) дополнительная литература:
 - Деловой этикет на Востоке: настольная книга бизнесмена: учебное пособие /Н. П. Романова, В. В. Брагин, И. В. Романова; Читинск. гос. тех. ун-т
 - Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В.; Под ред. Лавриненко В.Н. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА. Учебник и практикум для СПО [Электронный ресурс] , 2018 - 118 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-kultura-424420>
 - Кораблина Е. П., Пашкин С. Б. Профессиональная этика и служебный этикет: Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019 - 212 с.
- в) ресурсы сети Интернет:
 - открытые онлайн-курсы
 - Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

- а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
 - Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 - публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).
- б) информационные справочные системы:
 - Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>

- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования.	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м2
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м2