

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования "Пермский
государственный университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Митягина Анна Эрнестовна**

Рабочая программа дисциплины
КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ
Код УМК 94065

Утверждено
Протокол №6
от «21» марта 0324 г.

Пермь, 0324

1. Наименование дисциплины

Корпоративный этикет и протокол

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Корпоративный этикет и протокол** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

УК.9 Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм

Индикаторы

УК.9.2 Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения

ПК.2 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц

Индикаторы

ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение

ПК.2.5 Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	11
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (3) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (11 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение

Цель и задачи дисциплины. Предмет и объект учебной дисциплины. Порядок преподавания дисциплины. Критерии оценивания работы студентов во время аудиторных занятий. Входной контроль.

Корпоративный этикет и протокол

Значение корпоративного этикета и протокола для современной организации. Протокольные аспекты подготовки и организации корпоративных мероприятий. Служба протокола. Организационные вопросы подготовки и проведения деловых встреч и переговоров.

1. Этикет и протокол: основные понятия и принципы.

Изучаются основные понятия корпоративного этикета. Виды: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский. Характеризуется место делового этикета. Рассматривается двуединство его сторон: морально-этической и эстетической и базовые принципы.

2. Технология делового общения: модель процесса, формы.

Понятие протокола. Протокольный отдел как подразделение, отвечающее за соответствие мероприятий, проводимых компанией.

3. Этика делового общения в сервисной деятельности: деловая, профессиональная, нормативная.

Принципы делового этикета. Корпоративный этикет. Этикет общения работников компании. Этикет руководителя и этикет подчиненного.

4. Этикет делового общения: специфика должностной субординации, приветствие, представление.

Повторяются общепринятые правила этикета, их изменение в сфере деловых отношений, где критерием становится должностной статус. Требования приветствия, представления, на начальном этапе правила обмена визитками.

5. Стандарты делового стиля сотрудников департаментов (служб и отделов) туристских, гостиничных и иных сервисных предприятий : категории, корпоративная одежда.

Изучаются составляющие имиджа, формирующего и поддерживающего бренд-бук и маркетинговую стратегию позиционирования сервисного предприятия (впечатление, внешний вид, речь, манеры). Теоретические вопросы имиджеформирующей информации: прямой и косвенной. Требования к деловой и корпоративной одежде (для мужчин и женщин). Рекомендации делового стиля одежды для топ-менеджмента.

6. Этикет дистанционных деловых коммуникаций.

Изучаются этика делового телефонного разговора, искусство ведения телефонных бесед. Отрабатываются навыки правильного использования коммуникационных средств. Основные практические рекомендации, в основном этического характера.

7. Протокольные мероприятия. деловые переговоры, совещания, круглые столы.

Особенности протокола на различных деловых встречах: переговоры, совещания, круглые столы и др.

8. Корпоративные требования организации деятельности подразделений гостиничного предприятия.

Оформление и рассылка приглашений. Ответ на приглашение. Виды приемов. Официальные и неофициальные, дневные и вечерние приемы. Организация приема: требования к помещению и обслуживающему персоналу. Встреча гостей. Представление. Основные правила поведения на приемах.

Оформление протокольного мероприятия. Цветы в практике протокольных мероприятий. Правила поведения на приемах «бокал шампанского», «бокал вина», «коктейль», «фуршет». Одежда для приемов. Общение незнакомых участников. Организация культурной программы. Участие СМИ, интервью. Организация и проведение деловых завтраков, обедов и ужинов

9. Управление ресурсами и персоналом (кейсы).

Правила оформления визитной карточки. Особенности вручения и принятия визитной карточки. Национальные особенности обмена визитными карточками

10. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ.

Организационные вопросы подготовки и проведения деловых встреч и переговоров. Протокольная структура (формула) переговоров. Подготовительный этап. Помещения и стол для переговоров. Рассадка за столом. Повестка дня. Программа переговоров. Этапы переговоров. Международные стандарты ведения переговоров. Культура офисного гостеприимства. Сувениры и подарки. Угощение (чайная и кофейная пауза)

11. Управление ресурсами и персоналом гостиничного комплекса, осуществление контроля и эффективности деятельности департаментов. .

Подготовка и проведение тренинга по деловым коммуникациям для сотрудников сервисной организации. Этапы подготовки тренинга. создание благоприятной атмосферы, вовлечение участников. Содержание тренинга. Подведение итогов. Рефлексия. Изучение кейсов управления департаментами номерного фонда, департамента питания, департамента маркетинга, HR - отдела, финансового департамента и инженерной службой.

12. Беседы руководителя с подчиненными: формы, фазы деловой части, практика.

Корпоративные стандарты внутренних коммуникаций в офисе. Субординация в офисе. Вертикальное общение, правила и ограничения. Горизонтальное общение: правила и ограничения, дружеское общение и деловая дистанция. Запреты во внутренних коммуникациях.

13. Деловые подарки.

Изучаются традиции дарения деловых подарков. Бизнес-подарки и подарки сотрудникам. Рассматриваются поводы для деловых подарков, задачи церемониала дарения, ограничения, легендирование, культурные и национальные особенности.

14. Организация обслуживания иностранных гостей и туристов.

Культура делового общения и нормы этикета, регламентация поведения на различного рода официальных мероприятий - приемах, церемониях, переговорах. Организационно-протокольное обеспечение визита иностранной делегации. Правила оформления приглашений. Подготовка программы: общая (внешняя), подробная (рабочая или внутренняя).

15. Организационно-протокольное обеспечение визита зарубежных партнеров. Планирование текущей деятельности департаментов (служб и отделов) гостиничного комплекса.

Рассматриваются вопросы разработки протокола корпоративного мероприятия в соответствии с заявленными требованиями, национальными, конфессиональными и иными особенностями делового партнера.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для академического бакалавриата / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского госагроуниверситета. — 184 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского госагроуниверситета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/445849>
2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/433659>
3. Основы современного этикета : учебное пособие / составители И. Б. Братникова. — Новороссийск : Институт водного транспорта имени Г.Я. Седова – филиал «Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова», Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, 2016. — 114 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>

Дополнительная:

1. Хмельницкая, О. Е. Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол) / О. Е. Хмельницкая. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/65153>
2. Основы современного этикета : учебное пособие / составители И. Б. Братникова. — Новороссийск : Институт водного транспорта имени Г.Я. Седова – филиал «Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова», Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, 2016. — 114 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/433774>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.sekretariat.ru/article/210978-qqq-17-m7-delovoy-protokol-i-etiket> Справочник секретаря и офис-менеджера по деловому протоколу и этикету

<https://etiketo.ru/delovoi-etiket/etiket-rukovoditelya> Этикетто (страница сайта для руководителя)

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Корпоративный этикет и протокол** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем: Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий); доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux ПО на ноутбуки: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020).

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная презентационной техникой (проектор,

экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Корпоративный этикет и протокол**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.2

Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом, а также обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение</p>	<p>способность сформировать цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организовать деятельность департаментов (служб, отделов) гостиниц</p>	<p align="center">Неудовлетворител не владеет методологией осуществления управления ресурсами и персоналом, не способен обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц</p> <p align="center">Удовлетворительн в целом владеет методологией осуществления управления ресурсами и персоналом, допускает ошибки контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц</p> <p align="center">Хорошо частично владеет методологией осуществления управления ресурсами и персоналом, способен обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц, допуская незначительные ошибки</p> <p align="center">Отлично в полном объеме владеет методологией осуществления управления ресурсами и персоналом, способен обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц</p>
<p>ПК.2.5 Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>умение применять стандарты и регламенты, установленные на предприятии сферы гостеприимства, разрабатывать программы организационных и протокольных мероприятий, обеспечивать планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p align="center">Неудовлетворител не владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия; не способен применить знания о корпоративной культуре и оценить применение корпоративных стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p align="center">Удовлетворительн частично владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>(служб, отделов) гостиничного комплекса; частично способен применить знания о корпоративной культуре и оценить применение корпоративных стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, но при планировании может допускать незначительные ошибки; способен применить знания о корпоративной культуре и оценить применение стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>уверенно владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, успешно способен применить знания о корпоративной культуре и оценить применение стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства, способен разработать рекомендации по улучшению корпоративного имиджа</p>
<p>ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение</p>	<p>умение управлять деятельностью подразделений гостиниц при формированию и поддержании корпоративного имиджа предприятия сферы гостеприимства</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает методы управления ресурсами и персоналом гостиничного (сервисного) предприятия, не умеет формулировать цели и задачи деятельности подразделений гостиниц и контролировать</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Неудовлетворител информационную составляющую корпоративного имиджа сервисного предприятия.</p> <p>Удовлетворительн частично знает методы управления ресурсами и персоналом гостиничного (сервисного) предприятия, с ошибками способен формулировать цели и задачи деятельности подразделений гостиниц и контролировать информационную составляющую корпоративного имиджа сервисного предприятия.</p> <p>Хорошо в целом знает методы управления ресурсами и персоналом гостиничного (сервисного) предприятия, допускает незначительные ошибки при формулировании целей и задач деятельности подразделений гостиниц и умеет обосновать алгоритм контроля информационной составляющей корпоративного имиджа сервисного предприятия.</p> <p>Отлично полностью обладает знаниями методов управления ресурсами и персоналом гостиничного (сервисного) предприятия, обоснованно умеет формулировать цели и задачи деятельности подразделений гостиниц и способен контролировать информационную составляющую корпоративного имиджа сервисного предприятия.</p>

УК.9

Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>УК.9.2 Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной</p>	<p>ориентирование в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности (в сфере туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса) и последствиях их</p>	<p>Неудовлетворител не способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров, не знает этические нормы поведения в сфере туристской</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>деятельности и последствиях их нарушения</p>	<p>нарушения</p>	<p>Неудовлетворител деятельности, гостиничного и ресторанного бизнеса, не способен оценивать последствия их нарушения .</p> <p>Удовлетворительн частично способен разработать протокол корпоративного мероприятия, в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров, знает этические нормы поведения в сфере туристской деятельности, гостиничного и ресторанного бизнеса, но не в полном объеме способен оценивать последствия их нарушения.</p> <p>Хорошо в целом способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров, знает этические нормы поведения в сфере туристской деятельности, гостиничного и ресторанного бизнеса, в большинстве ситуаций способен оценивать последствия их нарушения .</p> <p>Отлично полностью способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров, знает этические нормы поведения в сфере туристской деятельности, гостиничного и ресторанного бизнеса, ответственно способен оценивать последствия их нарушения . .</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	1. Этикет и протокол: основные понятия и принципы. Входное тестирование	Знание основ повседневного этикета, философского смысла категорий, связанных с деловой этикой и корпоративной культурой..
УК.9.2 Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения	5. Стандарты делового стиля сотрудников департаментов (служб и отделов) туристских, гостиничных и иных сервисных предприятий : категории, корпоративная одежда. Защищаемое контрольное мероприятие	Знание общегражданского и делового этикета. Навык использования основных категорий корпоративной культуры и протокольных мероприятий. Умение регламентировать требования к деловому и корпоративному дресс-коду сотрудников сервисного предприятия.
ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение	9. Управление ресурсами и персоналом (кейсы). Защищаемое контрольное мероприятие	Способность выбирать методы управления человеческими ресурсами гостиничного (сервисного) предприятия. Осуществление практических действий по набору и отбору персонала. Умение проводить анализ личностной спецификации для гостиничного работника.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.2.4 Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и организует их выполнение</p> <p>УК.9.2 Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения</p>	<p>11. Управление ресурсами и персоналом гостиничного комплекса, осуществление контроля и эффективности деятельности департаментов. .</p> <p>Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>Нормы поведения в служебных ситуациях. Принципы взаимодействия и работы в коллективе. Требования профессиональной этики и этикета.</p> <p>Обязанности и должностные инструкции помощника руководителя.</p> <p>Знание этических норм поведения в сфере туристской деятельности, гостиничного и ресторанного бизнеса и оценивание последствий их нарушения.</p> <p>Способы осуществления управления ресурсами и персоналом. Оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц. Способность обеспечить контрольные мероприятия оценки деятельности подразделений гостиниц.</p> <p>Применение корпоративных стандартов обслуживания и коммуникаций.</p>
<p>ПК.2.5 Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>УК.9.2 Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения</p>	<p>15. Организационно - протокольное обеспечение визита зарубежных партнеров. Планирование текущей деятельности департаментов (служб и отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Владение корпоративной культурой и профессиональным этикетом.</p> <p>Способность оценивать и анализировать ситуации, связанные с применением норм поведения в коллективе и обеспечить на основании корпоративных стандартов и алгоритмов инструкций деятельность подразделений и служб гостиничного предприятия.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

1. Этикет и протокол: основные понятия и принципы.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам (30 вопросов). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	30
Проходной балл - 15 (15 правильных ответов)	15

5. Стандарты делового стиля сотрудников департаментов (служб и отделов) туристских, гостиничных и иных сервисных предприятий : категории, корпоративная одежда.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Разработка требований дресс-кода для сотрудников сервисного предприятия, деловой встречи и торжественного мероприятия (в соответствии с заданием).	15
Разработать требования к деловому имиджу для гостиничного предприятия: Презентация и доклад не менее 3 страниц, согласно техническому заданию	15

9. Управление ресурсами и персоналом (кейсы).

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
умение информационно наполнять деловую документацию сервисного предприятия; способность выбирать методы управления человеческими ресурсами гостиничного (сервисного) предприятия, знания анализа личностной спецификации для гостиничного работника.	5
умение контролировать информационную составляющую сервисного предприятия.	5
способность выявлять взаимосвязь качества оказываемых услуг от уровня усвоения основ корпоративной этики персоналом различных подразделений и служб гостиниц	5
знание методов управления персоналом гостиничного (сервисного) предприятия, умение оценивать эффективность управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.	5

11. Управление ресурсами и персоналом гостиничного комплекса, осуществление контроля и эффективности деятельности департаментов. .

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
умеет использовать методы управления ресурсами и персоналом гостиничного комплекса, осуществлять контроль и эффективности деятельности департаментов.	10
ориентируется в этических нормах поведения в профессиональной деятельности (в сфере туризма, гостиничного и ресторанного сервиса), способен оценить нормы поведения в различных служебных ситуациях и последствия их нарушения.	10
знает особенности работы помощника руководителя, способен применять правовые и	5

этические нормы в своей профессиональной деятельности	
умеет оценить правильность применения принципов взаимодействия и работы в коллективе, соблюдает требования профессиональной этики и этикета	5

15. Организационно - протокольное обеспечение визита зарубежных партнеров.

Планирование текущей деятельности департаментов (служб и отделов) гостиничного комплекса.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
способность создать проект проведения корпоративного мероприятия согласно протокола (алгоритма), подготовить презентацию отражающую этапы подготовки, проведения и анализа протокольного мероприятия	10
способность обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	5
умение находить и обрабатывать информацию, знание и способность учитывать культурные и национальные, конфессиональные особенности деловых партнеров (потребителей сервисного предприятия); готовность к межкультурным коммуникациям.	5