

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тульский государственный университет»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Методические указания
к выполнению курсовой работы
по дисциплине
«Деловой этикет»
(7 семестр)

Уровень профессионального образования: *высшее образование – бакалавриат*

Направление подготовки: *38.03.02 Менеджмент*

Профиль подготовки: *Туризм и гостеприимство*

Квалификация выпускника: *бакалавр*

Форма обучения: *очная, заочная*

Тула, 2020

Методические указания разработаны к.т.н., профессором И.Ю. Пономаревой и одобрены на заседании кафедры ТИГ института ПФКСиТ, протокол № 6 от «04» февраля 2020 г.

Зав. кафедрой ТИГ _____ И.Ю. Пономарева

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 Цели и задачи выполнения курсовой работы	5
2 Основные теоретические положения по теме курсовой работы	6
3 Требования к оформлению курсовой работы	8
4 Содержание работы	11
5 Варианты заданий для курсовой работы	13
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	13
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	14
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	15
ПРИЛОЖЕНИЕ В	16

ВВЕДЕНИЕ

Деятельность в сфере туризма не мыслима без международного сотрудничества. Международные контакты требуют от своих участников практических навыков и глубокого, всестороннего теоретического знания протокола и делового этикета. В курсе рассматриваются протокольные вопросы приема иностранных делегаций, основные правила ведения переговорного процесса, международные стандарты изготовления и использования визитных карточек. Кроме того, большое внимание при изучении дисциплины уделяется национальным особенностям делового общения, знание которых является прекрасным ориентиром в международном туристическом бизнесе.

Основная цель курса – познакомить студентов с общепринятыми правилами протокола и этикета, следование которым практически обязательно и свидетельствует о деловой культуре партнера, а значит и о том, способен ли он вести дела на высоком профессиональном уровне.

Кроме того, знание делового протокола и этикета важно еще и в психологическом плане. Наверное многие оказывались в неловкой ситуации или наблюдали растерянность человека, не знающего надо ли ему первым подать руку при встрече или подождать пока это сделает партнер. Неуверенность, неловкость мешают деловым отношениям, портят общую атмосферу встречи.

Психологические аспекты делового общения очень важны. Вопрос, с которым постоянно сталкиваются деловые люди, – как построить беседу, переговоры. Важно понимать общие закономерности делового общения, что позволит анализировать ситуацию, учитывать интересы партнера, говорить на «общем» языке. Мастерство в любом деле приходит с практикой, и деловое общение не является исключением.

1 Цели и задачи выполнения курсовой работы

Целью работы является закрепление знаний, полученных на лекционных занятиях и приобретение практических навыков, необходимых для дальнейшей профессиональной деятельности работника индустрии гостеприимства.

Основная задача работы – разработка программы пребывания иностранной делегации в нашей стране с учетом всех требований протокола и этикета.

Курсовая работа является одной из форм самостоятельной работы студента и требует обязательной защиты.

Курсовая работа оценивается по балльной системе (таблица 1).

Таблица 1 – Шкала баллов для оценки курсовой работы

Графы ведомости КР	Расшифровка	Кол-во баллов
Кр	Качество рукописи	до 25
Р	Оценка рецензента	до 5
Кд	Качество доклада	до 20
З	Уровень защиты и ответы на вопросы	до 50
Сумма		до 100

2 Основные теоретические положения по теме курсовой работы

До приезда иностранной делегации принимающая сторона должна разработать 2 программы ее пребывания в стране:

- общую программу, предназначенную для гостей;
- подробную программу, которая включает технические детали, необходимые для принимающей стороны, заинтересованных лиц и организаций.

Общая программа включает в себя информацию о следующих вопросах:

1. Встреча делегации.
2. Деловая часть программы (переговоры, встречи, беседы).
3. Приемы (завтраки, обеды и т.д.).
4. Культурная программа.
5. Поездки по стране.
6. Проводы делегации.

Что касается подробной программы, то в ней, во избежание срывов и накладок, необходимо отразить все организационные моменты, связанные с приемом иностранной делегации. Так, в частности, встреча делегации требует от принимающей стороны проработки таких вопросов, как:

- персональный состав встречающих;
- участие (в случае необходимости) представителей прессы, радио, телевидения;
- преподнесение цветов;
- приветственные речи;
- обеспечение транспортом;
- размещение в гостинице и т.д.

Каждый пункт подробной программы требует детальной проработки с обязательным указанием ответственных исполнителей.

В случае если глава делегации прибывает с супругой, то принимающая сторона должна предусмотреть специальную программу, или отдельные мероприятия в общей программе для супруги гостя и супруг лиц, сопровождающих его.

При разработке программы следует учесть, что, несмотря на рабочий деловой характер визита, во время пребывания делегации принято организовывать неофициальные, неформальные встречи как хозяевами, так и гостями. Первая такая встреча всегда организуется принимающей стороной.

При организации встречи в ресторане необходимо выбрать стол, находящийся вдали от оркестра, входных дверей, служебного помещения. Не следует также устраивать такие встречи в ресторане, где обычно питаются гости.

Для того чтобы и гости могли воспользоваться возможностью организовать ответную встречу для нашей делегации, необходимо запланировать в программе один свободный вечер.

В программе каждого дня полезно оставлять свободное время для 2-го завтрака и личных дел.

Делегации, прибывающие с краткосрочным визитом на 2-3 дня, лучше принимать в течение рабочей недели, не занимая суббот и воскресений, в противном случае необходимо предусмотреть программу и на выходные дни.

Итак, необходимо разработать две программы пребывания конкретной делегации и оформить их в виде контрольно-курсовой работы.

Разрабатывая подробную программу встречи, необходимо детально продумать следующее:

- рассадку прибывшей делегации и членов встречающей делегации в автомобилях при трансфере из аэропорта в гостиницу;
- рассадку делегаций за столом переговоров;
- рассадку на торжественном приеме;
- меню для торжественного приема, учитывающее национальную специфику прибывшей делегации;
- предварительную переписку;
- оформление визитных карточек.

3 Требования к оформлению курсовой работы

3.1 Общие требования к оформлению работы

3.1.1 Работа выполняется любым печатным способом на пишущей машинке или с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль № 14, межстрочный интервал – 1,5. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты.

3.1.2 Сокращение русских слов и словосочетаний в работе выполняется по ГОСТ 7.12.

3.2 Построение работы

3.2.1 Наименования структурных элементов работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов, которые следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

3.2.2 Основную часть работы, располагаемую между введением и заключением, следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. При делении текста на пункты и подпункты необходимо, чтобы каждый пункт содержал законченную информацию.

3.2.3 Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений.

Пример – 1, 2, 3 и т.д.

Номер подраздела или пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела или пункта, разделенные точкой.

Пример – 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.

Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделенные точкой.

Пример – 1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3 и т.д.

После номера раздела, подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

3.2.4 Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Пункты, как правило, заголовков не имеют. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

3.2.5 Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

3.3 Нумерация страниц работы

3.3.1 Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

3.3.2 Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

3.3.3 Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

3.4 Нумерация разделов, подразделов, пунктов, подпунктов работы

3.4.1 Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

Если работа имеет подразделы, то нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками.

3.4.3 Если раздел состоит из одного подраздела, то подраздел не нумеруется. Если подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется.

3.4.5 Пункты, при необходимости, могут быть разбиты на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например 4.2.1.1, 4.2.1.2, 4.2.1.3 и т.д.

3.4.6 Каждый структурный элемент работы (оглавление, введение, разделы основной части, заключение, список использованных источников, приложения) следует начинать с нового листа (страницы).

3.4.7 Нумерация страниц работы и приложений, входящих в состав работы, должна быть сквозная.

3.5 Иллюстрации

3.5.1 Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

3.5.2 Чертежи, графики, диаграммы, схемы, иллюстрации, помещаемые в работе, именуются рисунками и должны соответствовать требованиям государственных стандартов единой системы конструкторской документации (ЕСКД).

Допускается выполнение чертежей, графиков, диаграмм, схем посредством использования компьютерной печати.

3.5.3 Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «Рисунок» и его наименование располагают посередине строки под рисунком.

3.5.4 Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

3.5.5 Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 15 – Объем туристических услуг

3.5.6 Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

3.5.7 При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

3.6 Таблицы

3.6.1 Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Наименование таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание,

быть точным, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, например:

Таблица 2.1 – Расчетные данные для анализа предприятия

3.6.2 Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

3.6.3 На все таблицы должны быть ссылки в работе. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

3.6.4 Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

3.6.5 Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Пример оформления таблицы приведен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Пример оформления таблицы

3.6.6 Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Если в работе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В.

3.6.7 Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

3.6.8 Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

3.7 Формулы и уравнения

3.7.1 Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения ($\cdot$), деления ($:$), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак « $\times$ ».

3.7.2 Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

3.7.3 Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Пример

$$A = a : b, \quad (1)$$

$$B = c : e. \quad (2)$$

Одну формулу обозначают – (1).

3.7.4 Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (B.1).

3.7.5 Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Пример – ... в формуле (1).

3.7.6 Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой, например (3.1).

3.8 Ссылки

3.8.1 Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника в списке использованных источников. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки, например, [1]. Если ссылка приводится на конкретный фрагмент текста документа, то кроме номера документа в списке использованных источников, через запятую приводят номера страниц, на которых помещен объект ссылки, например, [10, с. 14-15].

3.8.2 При ссылках на стандарты и технические условия указывают только их обозначение, при этом допускается не указывать год их утверждения при условии полного описания стандарта и технических условий в списке использованных источников.

3.9 Список использованных источников

Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте работы (либо в алфавитном порядке), нумеровать арабскими цифрами и печатать с абзачного отступа.

3.10 Приложения

3.10.1 Приложение оформляют как продолжение работы на ее последующих его листах или выпускают в виде самостоятельного документа.

3.10.2 В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы.

3.10.3 Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

3.10.4 Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

3.10.5 Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

3.10.6 Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

4 Содержание работы

Курсовая работа по дисциплине должна содержать следующие разделы:

1. Титульный лист (приложение А).
2. Оглавление (приложение Б).
3. Введение, где формулируется цель и основные задачи курсовой работы.
4. Основной раздел, содержащий следующую информацию:
 - информацию о прибывающей делегации (страна, наименование фирмы, цель приезда, численный и персональный состав делегации, срок пребывания). Желательно членов прибывшей делегации обозначить цифрами 1; 2; 3; 4; 5; 6 по рангам (по нисходящей), например, 1 – Эдвард Миллер, глава делегации, директор компании; 2 – Густав Болер, заместитель директора по финансовым вопросам, и т.д., (6) – Эльза Крамер, переводчик. Цифрами в скобках обозначаются женщины. Цифра, которая присваивается определенному члену делегации, будет использоваться во всех схемах расстановок для обозначения того или иного члена делегации без последующих разъяснений.
 - информацию о встречающей делегации (наименование фирмы, численный и персональный состав делегации). Желательно состав прибывшей делегации обозначить цифрами 1*; 2*; 3*; 4*; 5*; 6* по рангам (по нисходящей), например, 1* – Петров Андрей Иванович, глава делегации, генеральный директор; (2*) – Орлова Ирина Михайловна, главный бухгалтер, и т.д., 6* – Рогов Илья Сергеевич, переводчик. Цифрами в скобках обозначаются женщины. Цифра, которая присваивается определенному члену делегации, будет использоваться во всех схемах расстановок для обозначения того или иного члена делегации без последующих разъяснений.
 - информацию о национальных особенностях делового и повседневного общения прибывших партнеров (особенности приветствий, представлений, ведения переговоров, особенности национальной кухни, поведения за столом и т.д.);
 - общую программу пребывания (приложение В);
 - подробную программу пребывания. Здесь детально описываются все проводимые мероприятия, с указанием ответственных лиц и с обязательным приведением следующих схем расстановок делегаций:
 - 1) в автомобилях (при встрече делегации);
 - 2) на визите вежливости;
 - 3) за столом переговоров;
 - 4) на торжественном приеме.
5. Заключение.

6. Список использованных источников (приложение Г);

7. Приложения:

а) меню торжественного приема;

б) образцы визитных карточек главы принимающей делегаций (на русском языке и любом иностранном);

в) образец делового письма (предварительная переписка или письмо-благодарность за оказанный прием) на русском и немецком (английском, французском) языке;

г) эпизод экскурсионной программы (маршрут экскурсии);

д) информацию по месту размещения гостей (номерной фонд, основные и дополнительные услуги с ценами).

Студенты выполняют курсовую работу по вариантам, соответствующим их порядковому номеру по карточке преподавателя (или последней цифре в номере зачетной книжки – для студентов Интернет-института). Задания по вариантам представлены в разделе 5.

5 Варианты заданий

№ вар.	Страна (прибывшей делегации)	Сроки пребывания	Состав делегаций, чел.			
			прибывшей		принимающей	
			муж.	жен.	муж.	жен.
1.	Австрия	5 дней	3	2	4	1
2.	Бельгия	5 дней	2	3	2	3
3.	Бразилия	5 дней	3	2	2	3
4.	Великобритания	5 дней	4	1	2	3
5.	Венгрия	5 дней	3	2	5	-
6.	Вьетнам	5 дней	5	1	3	3
7.	Греция	5 дней	4	1	5	-
8.	Дания	5 дней	1	4	4	1
9.	Израиль	5 дней	2	2	3	1
10.	Индия	5 дней	4	1	4	1
11.	Испания	5 дней	5	-	3	2
12.	Италия	5 дней	3	2	5	-
13.	Канада	5 дней	1	3	2	2
14.	Китай	5 дней	5	1	3	3
15.	Корея (Южная)	5 дней	4	2	5	1
16.	Нидерланды	5 дней	3	1	2	2
17.	Норвегия	5 дней	2	2	4	-
18.	Польша	5 дней	4	-	2	2
19.	Португалия	5 дней	5	-	4	1
20.	Румыния	5 дней	4	1	3	2
21.	Саудовская Аравия	5 дней	5	-	5	-
22.	США	5 дней	1	3	3	1
23.	Таиланд	5 дней	3	3	4	2
24.	Турция	5 дней	4	2	3	3
25.	Финляндия	5 дней	3	1	3	1

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10915>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. [Коноваленко, М. Ю.](#) Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. гос. торгово-экон. ун-т .— Москва : Юрайт, 2013 . — 469 с. — (Бакалавр. Базовый курс) .— Библиогр. в конце кн. — ISBN 978-5-9916-2718-4 (в пер.) .

3. Пономарева И.Ю. Деловой этикет и международный протокол: учебное пособие. Тула: Изд-во ТулГУ, 2018. 228 с.

4. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для вузов / А. А. Федудин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук .— Москва, 2014 .— 189 с. : ил. — (Бакалавриат) .— Дар Изд-ва "КНОРУС" ТулГУ : 1352349-1352358 .— ISBN 978-5-4365-0138-3 (в пер.) .

Дополнительная литература

1. [Макаров, Б. В.](#) Деловой этикет : учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода . — Ростов-н/Д : Феникс, 2010 .— 318 с. : ил. — (Бизнес-класс) .— Библиогр.: с. 314-315 .— ISBN 978-5-222-16860-8.

2. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4. [Усов, В. В.](#) Деловой этикет : учеб. пособие для сред. проф. образования / В. В. Усов .— 4-е изд., стер. — М. : Академия, 2010 .— 400 с. : ил. — Библиогр.: с. 396 .— ISBN 978-5-7695-7395-8 (в пер.)

5. Мамина Р.И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс]: философско-культурологический анализ/ Мамина Р.И.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Петрополис, 2012.— 232 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20314>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Периодические издания

1. Деловое совершенство : журнал .— Москва : Стандарты и качество, 2016 .— ISSN 1813-9485.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС [IPRBooks](#) универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.

2. Этикет от А до Я. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.etiket.ru>

3. Этикет. Правила этикета [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://sait-pro-etiket.ru>

4. Этикет. Основы этикета [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.alletiket.ru>

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Титульный лист курсовой работы

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тульский государственный университет»

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Деловой этикет»

(7 семестр)

на тему:

«Программа пребывания делегации из Италии в Туле»

Выполнил:

студент гр. 520471 ПБ _____ / **А.Е. Иванова** /
подпись расшифровка подписи

Проверил:

к.т.н., профессор _____ / **И.Ю. Пономарева** /
подпись расшифровка подписи

Члены комиссии:

_____ / _____ /
подпись расшифровка подписи

_____ / _____ /
подпись расшифровка подписи

Тула, 2020

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Пример оформления оглавления

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Общая информация о партнерах	4
1.1 Цель приезда и сроки пребывания	4
1.2 Состав делегаций	5
2 Национальные особенности итальянцев	7
2.1 Общая информация об Италии	7
2.2 Национальные особенности делового общения в Италии.....	7
2.2 Этикет повседневности в Италии.....	9
2.2.1 Внешний вид представителей Италии.....	9
2.2.2 Манеры поведения за столом.....	10
2.2.3 Особенности итальянской кухни.....	11
3 Общая программа пребывания.....	14
4 Подробная программа пребывания	18
4.1 День первый (25.11.2020 г., понедельник).....	18
4.2 День второй (26.11.2020 г., вторник).....	20
4.3 День третий (27.11.2020 г., среда)	24
4.4 День четвертый (28.11.2020 г., четверг)	28
4.5 День пятый (29.11.2020 г., пятница)	30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	32
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	33
ПРИЛОЖЕНИЕ А	34
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	35
ПРИЛОЖЕНИЕ В	36
ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	42

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Оформление общей программы пребывания

3 Общая программа пребывания

До приезда иностранной делегации принимающая сторона должна разработать две программы ее пребывания в стране: общую программу, предназначенную для гостей (таблица 1), и подробную программу, которая включает технические детали, необходимые для принимающей стороны, заинтересованных лиц и организаций.

Таблица 1 – Общая программа пребывания делегации

Время	Мероприятие	Место проведения
18 мая 2020 г. (понедельник)		
04:05	Прибытие иностранной делегации Рейс W6 2491	г. Москва. Аэропорт «Внуково»
04:05-04:45	Таможенные формальности	
04:45-07:50	Трансфер Москва – Калуга – Гостиничный комплекс «Калуга Плаза»	г. Москва. Аэропорт «Внуково» – Калуга, 2-й Тульский пер., 1
07:50-08:30	Размещение в гостинице «Калуга Плаза»	г. Калуга, 2-й Тульский пер., 1
08:30-10:00	Свободное время	
10:00-10:15	Трансфер до ул. Театральной	2-й Тульский пер., 1 – ул. Театральная
10:15-11:30	Прогулка по ул. Театральной	
11:30-11:45	Трансфер к памятнику Гагарину	ул. Театральная – ул. Гагарина
11:45-12:45	Прогулка возле памятника Гагарину	ул. Гагарина
12:45-13:00	Трансфер в гостиницу «Калуга Плаза»	ул. Гагарина – 2-й Тульский пер., 1

Продолжение таблицы 1

Время	Мероприятие	Место проведения
13:00-14:00	Обед в ресторане гостиницы «Калуга Плаза»	
14:00-17:20	Свободное время	

17:20-18:20	Ужин в ресторане гостиницы «Калуга Плаза»	
18:20-19:00	Трансфер до Калужской областной филармонии	2-й Тульский пер., 1 – ул. Ленина, 60
19:00-21:00	Концерт в Калужской областной филармонии	ул. Ленина, 60
21:00-21:15	Трансфер в гостиницу «Калуга Плаза»	ул. Ленина, 60 – 2-й Тульский пер., 1
19 мая 2020 г. (вторник)		
09:00-10:00	Завтрак в ресторане гостиницы «Калуга Плаза»	
10:00-11:00	Свободное время	
11:00-12:00	Первый этап переговоров. Рассмотрение проекта по реконструкции аэропорта.	2-й Тульский пер., 1
12:00-12:30	Трансфер к месту реконструкции	2-й Тульский пер., 1 – Грабцевское шоссе
12:30-13:00	Осмотр места реконструкции	
13:00-13:30	Трансфер в отель «Калуга Плаза»	
13:30-14:30	Продолжение переговоров	2-й Тульский пер., 1
14:30-15:30	Обед в ресторане гостиницы «Калуга Плаза»	
15:30-16:30	Свободное время	
16:30-16:45	Трансфер к Музею ремесла, архитектуры и быта	2-й Тульский пер., 1 – ул. Кирова, 45/16

Продолжение таблицы 1

Время	Мероприятие	Место проведения
16:45-17:45	Экскурсия по Музею ремесла, архитектуры и быта	ул. Кирова, 45/16
17:45-18:00	Трансфер в гостиницу «Калуга Плаза»	
18:00-19:00	Ужин в ресторане гостиницы «Калуга Плаза»	2-й Тульский пер., 1
19:00-21:00	Посещение банного комплекса (Боярская парная) при гостинице «Калуга Плаза»	2-й Тульский пер., 1
20 мая 2020 г. (среда)		

10:00-11:00	Завтрак в ресторане гостиницы «Калуга Плаза»	2-й Тульский пер., 1
11:00-11:20	Трансфер к Государственному музею истории космонавтики им. К. Э. Циолковского	2-й Тульский пер., 1 – ул. Академика Королева, 2
11:20-12:30	Экскурсия по Государственному музею истории космонавтики им. К. Э. Циолковского	ул. Академика Королева, 2
12:30-13:15	Сеанс в планетарии	ул. Академика Королева, 2
13:15-13:30	Трансфер к дому-музею Циолковского	ул. Академика Королева, 2 – ул. К.Э.Циолковского, 79
13:30-14:00	Экскурсия по дому-музею Циолковского	ул. К.Э.Циолковского, 79
14:00-14:15	Трансфер в кафе «Риал»	ул. К.Э.Циолковского, 79 – ул. Театральная, 9
14:15-15:00	Обед в кафе «Риал»	ул. Театральная, 9

Продолжение таблицы 1

Время	Мероприятие	Место проведения
15:00-15:15	Трансфер до краеведческого музея	ул. Театральная, 9 – г. ул. Пушкина, 14, усадьба Золотарева
15:15-16:00	Экскурсия по краеведческому музею	ул. Пушкина, 14, усадьба Золотарева
16:00-16:15	Трансфер в гостиницу «Калуга Плаза»	
16:15-18:45	Свободное время	
18:45-19:00	Трансфер в ресторан «Малина»	2-й Тульский пер., 1 – ул. Ленина, 86а
19:00-21:00	Торжественный прием «Обед» в ресторане «Малина»	ул. Ленина, 86а
21:00-21:15	Трансфер в гостиницу «Калуга Плаза»	
21 мая 2020 г. (четверг)		
10:00-11:00	Завтрак в ресторане гостиницы	2-й Тульский пер., 1

	«Калуга Плаза»	
11:00-13:00	Трансфер в Арт-парк Никола-Ленивец	г. Калуга, 2-й Тульский пер., 1 – Калужская область, деревня Никола-Ленивец
13:00-14:30	Прогулка по Арт-парку	Калужская область, деревня Никола-Ленивец
14:30-15:00	Обед в кафе «Угра»	Калужская область, деревня Никола-Ленивец
15:00-17:00	Продолжение прогулки по Арт-парку	

Продолжение таблицы 1

Время	Мероприятие	Место проведения
17:00-19:00	Трансфер в гостиницу «Калуга Плаза»	Калужская область, деревня Никола-Ленивец – г. Калуга, 2-й Тульский пер., 1
С 19:00	Свободное время	
22 мая 2020 г. (пятница)		
08:00-08:30	Освобождение номеров гостиницы	2-й Тульский пер., 1
08:30-09:30	Завтрак	
09:30-12:30	Трансфер в аэропорт «Внуково»	г. Калуга, 2-й Тульский пер., 1 – г. Москва. Аэропорт «Внуково»
12:30-15:00	Таможенные формальности. Регистрация.	
15:00	Вылет. Рейс W6 2491	

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
*Примеры библиографических описаний документов
в соответствии с ГОСТ 7.0.5-2008*

Книга одного автора

1. Аверин А.К. Приспособления для металлорежущих станков: справочник 7-е изд., перераб. М.: Машиностроение, 1991. 303 с.

Книга двух авторов

2. Болотин Х.Л., Костромитин С.П. Станочные приспособления: учеб. пособие. 5-е изд., перераб. и доп. М.: Высш. шк., 1992. 344 с.

Книга трёх авторов

3. Зверев М.П., Рыжов Э.В., Аверченков А.В. Технологическая оснащённость в машиностроении. Минск: Наука и техника, 1992. 443 с.

Книга четырёх и более авторов

4. Дипломное проектирование по технологии машиностроения: учеб. пособие/ В.В. Бабук [и др.]. Минск: Высш. шк., 1992. 464 с.

Том многотомного издания

5. Савельев И.В. Курс общей физики: в 3 т. Т.1. Механика. Молекулярная физика: учеб. пособие. 21-е изд., перераб. М.: Наука, 1992. 432 с.

Журнал

6. Вестник Тульского государственного университета. Серия «Современные проблемы законодательства России, юридических наук и правоохранительной деятельности». Вып. 3 / ТулГУ; редкол.: Т.В. Толстухина и др. Тула, 2000. 220 с.

Статья из журнала

7. Дементьев А.А. Эффективность научных исследований // Изв. вузов. Машиностроение. 1991. №6. С.4-9.

ГОСТ

8. ГОСТ 7.53-2001. Издания. Международная стандартная нумерация книг. Взамен ГОСТ 7.53-86; введ. 200-07-01. М.: Изд-во стандартов, 2001. 75 с.

Книга на иностранном языке

9. Sosodia M.N. Microwave circuits and passive devices. New York: Wiley, 1991. 240 p.

Статья из иностранного журнала

10. Parker Susan T. What's new in metallcuttin research // Amer. Mach, 1992. Vol. 129. N 7. P. 75-77.

Статья из сборника трудов

11. Михайлов А.И. Методика расчета оптимального режима резания // Труды / Горьков. политехн. ин-т. Горький, 1992. Т.128. С. 75-77.

Патент

12. Приемопередающее устройство: пат. 2187888 Рос. Федерация. № 2000131736/09; заявл. 18.12.00; опубл. 20.08.02. Бюл. № 23 (II ч.). 3 с.

Закон

13. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ // Рос. газ. 2006. 10 марта.

Электронный ресурс

14.1. Дирина А.И. Право военнослужащих Российской Федерации на свободу ассоциаций // Военное право: сетевой журн. 2007. URL: <http://www.voennoepravo.ru/node/2149> (дата обращения 19.09.2007).

14.2. О жилищных правах научных работников [Электронный ресурс]: постановление ВЦИК, СНК РСФСР от 20 авг. 1933 г. (с изм. и доп., внесенными постановлениями ВЦИК, СНК РСФСР от 1 нояб. 1934 г., от 24 июня 1938 г.). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

14.3. Энциклопедия животных Кирила и Мефодия. М.: Кирил и Мефодий: New media generation, 2006. 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM).

14.4. Летчфорд Е.У. С Белой армией в Сибири [Электронный ресурс] // Восточный фронт армии адмирала А.В. Колчака: [сайт]. [2004]. URL: <http://east-front.narod.ru/memo/latchford.htm> (дата обращения: 23.08.2007).

Архивы

15.1. Полторацкий С.Д. Материалы к Словарю русских псевдонимов // ОР РГБ. Ф. 223 (С.Д. Полторацкий). Картон 79. Ед. хр. 122; Картон 81. Ед. хр. 1-7.

15.2. Полторацкий С.Д. материалы для Словаря русских писателей, исторических и общественных деятелей и других лиц // ОР РГБ. Ф. 223 (С.Д. Полторацкий). Картон 14-29.

15.3. Гуцин Б.П. Журнальный ключ: статья // ПФА РАН. Ф. 900. Оп. 1. Ед. хр. 23. 5 л.