

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра туризмознавства і краєзнавства

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ПРОТОКОЛ**

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Освітня програма «Туризмознавство»

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
туризмознавства і краєзнавства
Протокол № 1 від “28” серпня 2024 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до навчальної дисципліни
3. Мета та цілі навчальної дисципліни
4. Програмні компетентності та результати навчання
5. Організація навчання
6. Система оцінювання навчальної дисципліни
7. Політика навчальної дисципліни
8. Рекомендована література

| 1. Загальна інформація | |
|---|---|
| Назва дисципліни | Діловий етикет та протокол |
| Викладач (-і) | Польова Леся Василівна, к.п.н. |
| Контактний телефон викладача | +380999193182 |
| E-mail викладача | lesia.polova@pnu.edu.ua |
| Формат дисципліни | очний/заочний |
| Обсяг дисципліни | 3 кредити ECTS, 90 год. |
| Посилання на сайт дистанційного навчання | http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=1807 |
| Консультації | Консультації проводяться відповідно до графіку консультацій |
| 2. Анотація до навчальної дисципліни | |
| <p>Курсу «Діловий етикет та протокол» спрямований на формування комплексу вмінь, навичок і фахових компетентностей щодо дотримання ділового протоколу та етикету при проведенні ділових зустрічей, переговорів, представницьких заходів, а також комплексу аналітичних, творчих і комуні-каційних здібностей, що підвищать конкурентоспроможність ви-пускників на ринку праці.</p> | |
| 3. Мета та цілі навчальної дисципліни | |
| <p>Мета курсу: формування у здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти культури поведінки, засвоєння принципів і правил сучасного ділового протоколу та етикету, надання уявлення про його особливості у готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>Цілі курсу: набуття теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для організації успішної професійної діяльності, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації ділового спілкування та етикету в індустрії гостинності.</p> | |
| 4. Програмні компетентності та результати навчання | |
| <p>Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.</p> <p>ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.</p> <p>СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.</p> <p>СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.</p> | |
| Програмні результати: | |
| <p>РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.</p> <p>РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.</p> | |
| 5. Організація навчання | |
| Обсяг навчальної дисципліни – 90 год. | |
| Вид заняття | Загальна кількість годин |
| лекції | 10 |
| семінарські заняття / практичні / лабораторні | 20 |
| самостійна робота | 60 |

| Ознаки курсу | | | |
|--|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Семестр | Спеціальність | Курс (рік навчання) | Нормативний / вибірковий |
| 2 | 242 «Туризм і рекреація» | 1 | Вибірковий |
| Тематика навчальної дисципліни | | | |
| Тема | кількість год. | | |
| | лекції | заняття | сам. роб |
| Тема 1. Сучасна етика бізнесу та етикет ділової людини | 2 | 0 | 4 |
| Тема 2. Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу | 0 | 2 | 4 |
| Тема 3. Культура ділових відносин та соціальної взаємодії у бізнесі | 0 | 2 | 4 |
| Тема 4. Основи культури ділової письмової та усної комунікації | 2 | 0 | 4 |
| Тема 5. Головні засади проведення ділових зустрічей та переговорів | 2 | 0 | 4 |
| Тема 6. Діловий етикет та діловий імідж | 2 | 0 | 4 |
| Тема 7. Характеристика, зміст та основні види ділових прийомів та банкетів | 0 | 2 | 4 |
| Тема 8. Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів | 2 | 0 | 4 |
| Тема 9. Правила сервірування столу та принципи розсадження гостей за столом | 0 | 2 | 4 |
| Тема 10. Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом | 0 | 2 | 4 |
| Тема 11. Ділова атрибутика та базові правила ділових прийомів в різних країнах | 0 | 2 | 4 |
| Тема 12. Одяг для прийомів та його відповідність ситуації. | 0 | 2 | 4 |
| Тема 13. Ділові сніданки та бізнесланчі | 0 | 2 | 4 |
| Тема 14. Конфлікти в ділових відносинах. | 0 | 2 | 4 |
| Тема 15. Тонкощі прийому зарубіжних організацій | 0 | 2 | 4 |
| ЗАГ.: | 10 | 20 | 60 |

| 6. Система оцінювання навчальної дисципліни | |
|--|--|
| Загальна система оцінювання курсу | <p>Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (згідно п. 8.3. Види контролю Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника).</p> <p>Загальні 100 балів включають: 40 балів – поточний контроль (практичні заняття) 40 балів – тестовий контроль, контрольна робота 20 балів – контроль самостійної роботи</p> <p>Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) та виконання практичних завдань. Оцінки, отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.</p> <p>Сума балів за роботу на практичних заняттях за семестр складає 40 балів.</p> <p>Загальний бал за виконання письмових робіт – 40 балів, що включає: тестовий контроль 1 – 10 балів; тестовий контроль 2 – 10 балів; контрольна робота – 20 балів.</p> <p>Контроль самостійної роботи – 20 балів.</p> |
| Вимоги до письмової роботи | <p>Письмові роботи у межах навчальної дисципліни (тестовий контроль, контрольні роботи) спрямовані на перевірку й оцінювання рівня як засвоєння студентами навчального матеріалу, так і компетентностей, передбачених ОПП. Складовою системи оцінювання є контрольна робота, організована у вигляді письмових відповідей на проблемні питання. Контрольна робота має узагальнюючий характер з низки вивчених тем і проводиться під час навчального заняття. Виконання контрольної роботи є обов'язковим для всіх студентів.</p> |
| Практичні заняття | <p>На практичних заняттях шляхом виконання певних відповідно сформульованих завдань забезпечується закріплення теоретичних положень навчальної дисципліни і набуття вмінь і навичок їх практичного застосування. Практичне заняття включає проведення контролю компетентностей, постановку загальної проблеми (завдання) викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, вирішення контрольних завдань, їх перевірку та оцінювання.</p> |
| Умови допуску до підсумкового контролю | <p>Отримання інтегральних результатів за результатами виконання всіх видів завдань у сумі 25 балів.</p> |
| 7. Політика навчальної дисципліни | |
| Письмові роботи | <p>Під час виконання письмових робіт здобувач освіти повинен підтвердити свій рівень оволодіння компетентностями, а також дотримуватись Кодексу честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника.</p> |

| | |
|--|---|
| Академічна доброчесність | Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника , Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника . В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом розумової праці та творчості здобувача. У випадку здачі роботи іншої особи (повністю або частково), або без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі) |
| Відвідування занять | Усі студенти, незалежно від форми навчання, зобов'язані відвідувати аудиторні заняття і проходити всі форми поточного та підсумкового контролю. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження). Процедури регламентуються Порядком організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника . |
| Неформальна освіта | Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується Положенням про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника . Для визначеної освітньої компоненти процедури передбачають повне зарахування, часткове зарахування або відмову у зарахуванні за результатами неформальної освіти. Компетентності та програмні результати навчання з дисципліни та результатів неформальної освіти можуть бути підтверджені: - програмою курсів, тренінгів, вебінарів тощо; - сертифікатом про практику / стажування тощо; - сертифікатом про проходження тренінгу, семінару, вебінару тощо. |
| 8. Рекомендована література | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с. 2. Польова Л.В. Методичні рекомендації з курсу «Діловий етикет і протокол». Івано-Франківськ: Фоліант. 2012. 223 с. 3. Серебряннікова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. Одеса : Фенікс, 2021.109 с. 4. Сухорукова, Т. Г. Роль ділового етикету у підвищенні економічної безпеки підприємства. <i>Вісник економіки транспорту та промисловості</i>. 2020. № 57. С. 38–45. 5. Харун О. А. Рожок Т. В. Етика ділових відносин керівників та підлеглих на вітчизняних підприємствах. <i>Східна Європа: економіка, бізнес та управління</i>. Дніпро. 2022. С. 180–184. | |

Польова Л.В., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи