

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Факультет економічний  
“18” червня 2026 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ**

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітньо професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Економічний факультет

Розробник: Вікторія САМСОНОВА, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, к.е.н., ст. наук. співробітник

Київ – 2026 р.

## Опис навчальної дисципліни

Дисципліна «Діловий етикет» є вибірковою для підготовки здобувачів освітнього ступеня «магістр» спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» та формує у здобувачів системне уявлення про правила ділової поведінки, культуру професійного спілкування та етикетні норми, що регулюють взаємодію в офіційному середовищі. Вона спрямована на опанування сучасних стандартів зовнішнього вигляду, мовного етикету, норм ділового листування, ведення переговорів і дотримання корпоративної етики у вітчизняному та міжнародному бізнес-контексті. Основними завданнями вивчення дисципліни є: визначення сутності поняття ділового етикету та його ролі у професійному середовищі; з'ясування структури та класифікації норм ділового етикету в національному та міжнародному контексті; оволодіння теоретичними засадами офіційної комунікації, етикету спілкування, візитної культури та поведінки в ділових ситуаціях; вивчення етикетних норм, що регулюють зовнішній вигляд, мову, жести та корпоративну культуру; оволодіння знаннями з міжкультурного ділового етикету та особливостей ділового спілкування з партнерами з різних країн; набуття навичок ефективної ділової взаємодії, ведення переговорів, участі в офіційних заходах і бізнес-комунікаціях; оволодіння теоретичними та практичними основами застосування етикету у професійній діяльності.

<b>Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь</b>		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»	
<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>		
Вид	<i>вибірковий</i>	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота)	-	
Форма контролю	<i>екзамен</i>	
<b>Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання</b>		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1	1
Семестр	2	2
Лекційні заняття	<i>30 год.</i>	<i>8 год.</i>
Практичні, семінарські заняття	<i>30 год.</i>	<i>8 год.</i>
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	<i>90 год.</i>	<i>134 год.</i>
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>4 год.</i>	

## **1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни**

**Метою дисципліни «Діловий етикет»** є підготовка студентів до професійної діяльності на основі теорії та практики ділового протоколу та етикету, формування у студентів уміння орієнтуватися у світі людських відносин, розуміння та сприйняття етичних норм професійної діяльності на міжнародному рівні, оволодіння основними навичками їх використання.

Навчальна дисципліна «Сервісологія» передує вивченню «Діловий етикет».

### **Набуття компетентностей:**

*Інтегральна компетентність (ІК):* здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

*Загальні компетентності (ЗК):*

**ЗК 4.** Здатність працювати в команді.

**ЗК 5.** Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

**ЗК 8.** Здатність працювати в міжнародному контексті.

**ЗК 9.** Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):*

**СК 2.** Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**СК 5.** Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**СК 6.** Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

**СК 10.** Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**СК 12.** Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

### **Програмні результати навчання (ПРН) ОП:**

**ПРН 2.** Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

**ПРН 7.** Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

**ПРН 10.** Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

**ПРН 12.** Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

## 2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р
1	2	3	4	5	6	7
<b>Змістовий модуль 1.</b>						
Тема 1. Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу	18	4	4			10
Тема 2. Віденська конвенція. Глобальний етичний кодекс туризму	18	4	4			10
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>20</b>
<b>Змістовий модуль 2.</b>						
Тема 1. Міжнародний діловий етикет. Інструменти ділових комунікацій	18	4	4			10
Тема 2. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	18	4	4			20
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>30</b>
<b>Змістовий модуль 3.</b>						
Тема 1. Міжнародний етикет	32	6	6			20
Тема 2. Ділові прийоми	18	4	4			10
Тема 3. Діловий дрес-код	18	4	4			10
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>14</b>			<b>40</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>30</b>	<b>30</b>			<b>90</b>

## 3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу.	4
2.	Віденська конвенція. Глобальний етичний кодекс туризму.	4
3.	Міжнародний діловий етикет. Інструменти ділових комунікацій.	4
4.	Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	4
5.	Міжнародний етикет	6
6.	Ділові прийоми	4
7.	Діловий дрес-код	4
	<b>Разом</b>	<b>30</b>

#### 4. Теми семінарських, практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Проблемно-пошукові/ситуативні завдання. Тренінг розвитку моральної свідомості підприємця	4
2	Підготовка етичного кодексу	4
3	Інструментарій ділової комунікації	4
4	Практичні аспекти організації ділового спілкування за технікою Дейла Карнегі	4
5	Організація ділових зустрічей	6
6	Організація ділових прийомів	4
7	Особливості ділового етикету в різних країнах світу	4
	<b>Разом</b>	<b>30</b>

#### 5. Теми для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етичні проблеми сучасного міжнародного туристичного бізнесу	10
2	Особливості корпоративної етики міжнародної туристичної організації	10
3	Діловий протокол в міжнародному туризмі	20
4	Специфіка підготовки публічного виступу за Д. Карнегі	10
5	Конфлікти в міжнародних ділових відносинах. Етика поведінки в конфліктній ситуації	10
6	Імідж ділової людини	10
7	Реферативна робота про особливості етикету у різних країнах	20
	<b>Разом</b>	<b>90</b>

#### 6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне опитування;
- співбесіда;
- есе;
- презентації та виступи на наукових заходах;
- екзамен;
- модульне тестування;
- захист практичних робіт.

#### 7. Методи навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);

- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

## 8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінюють знання здобувача вищої освіти за 100-бальною шкалою, яку переводять у національну оцінку згідно з чинним «Положенням про екзамен та заліки у НУБіП України».

### 8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
<b>Модуль 1. Основи ділового етикету в індустрії гостинності</b>		
Практична робота 1. Аналіз етичних кейсів	ПРН 2, 12. Знати: - понятійний і термінологічний апарат етики та ділового етикету; - основні принципи професійної етики та моральної відповідальності в бізнес-середовищі; - класифікацію етичних дилем і типи етичних рішень у професійній діяльності. Вміти: - аналізувати конкретні ситуації з етичної точки зору; - ідентифікувати моральні конфлікти, що виникають у діловому спілкуванні; - застосовувати етичні підходи до прийняття рішень у реальних та змодельованих кейсах; - аргументовано відстоювати власну етичну позицію в дискусії.	30
Практичні роботи 2-3. Розробка кодексу корпоративної етики підприємства	ПРН 7, 10. Знати: - роль корпоративної етики у формуванні організаційної культури підприємства; - основні принципи, структуру та зміст кодексу корпоративної етики; - етичні норми взаємодії в трудовому колективі та з зовнішніми стейкхолдерами. Вміти: - формулювати положення кодексу етики з урахуванням місії, цінностей і специфіки діяльності підприємства; - забезпечити етичну взаємодію працівників у професійному середовищі; - інтегрувати етичні стандарти в щоденну практику управління та ділової комунікації на підприємстві.	30
Самостійна робота		<b>10</b>
Модульна контрольна робота 1.		<b>30</b>
<b>Всього за модулем 1.</b>		<b>100</b>
<b>Модуль 2. Комунікативний етикет у професійній взаємодії</b>		
Практичні роботи 4-5. Інструменти	ПРН 2, 10, 12. Знати:	20

ділових комунікацій	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості використання інструментів ділової комунікації у професійному середовищі;</li> <li>- види та функції вербальних і невербальних засобів спілкування в діловому контексті;</li> <li>- роль сучасних технологій комунікації в управлінні підприємством.</li> </ul> <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обирати та застосовувати відповідні інструменти ділової комунікації залежно від мети й ситуації;</li> <li>- ефективно передавати та сприймати інформацію в процесі професійної взаємодії;</li> <li>- забезпечити виконання управлінських функцій через усну, письмову та електронну комунікацію.</li> </ul>	
Практична робота 6. Створення політики онлайн-етикету для компанії	<p>ПРН 7, 10.</p> <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості ділової комунікації в цифровому середовищі;</li> <li>- принципи корпоративної поведінки в онлайн-просторі;</li> <li>- вимоги до професійної комунікації у соціальних мережах, месенджерах та електронному листуванні.</li> </ul> <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формувати правила онлайн-етикету для внутрішньої та зовнішньої комунікації компанії;</li> <li>- забезпечити дотримання етичних стандартів поведінки працівників у цифровому середовищі;</li> <li>- використовувати онлайн-комунікацію як інструмент підтримки іміджу компанії та професійної репутації.</li> </ul>	20
Практична робота 7. Організація проведення обговорення ділової проблеми	<p>ПРН 2, 12.</p> <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості ділової комунікації у вирішенні професійних питань;</li> <li>- етапи підготовки та проведення обговорення ділової проблеми;</li> <li>- принципи аргументації, модерації дискусії та прийняття колективного рішення.</li> </ul> <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ініціювати, організовувати та ефективно проводити обговорення ділових проблем у команді;</li> <li>- забезпечити конструктивну комунікацію між учасниками професійної дискусії;</li> <li>- приймати обґрунтовані рішення за результатами обговорення, використовуючи навички ділової комунікації.</li> </ul>	20
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
<b>Всього за модулем 2.</b>		<b>100</b>
<b>Модуль 3. Міжнародний діловий етикет, етика поведінки та культурна чутливість</b>		
Практичні роботи 8-9. Особливості ділового етикету в різних країнах світу	<p>ПРН 7, 10.</p> <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості ділового етикету в країнах з різними культурними традиціями;</li> <li>- відмінності у нормах поведінки, спілкування, привітань, веденні переговорів та зовнішньому вигляді в міжнародному діловому середовищі;</li> <li>- вплив міжкультурних факторів на ефективність ділової взаємодії.</li> </ul> <p>Вміти:</p>	30

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дотримуватися норм міжнародного ділового етикету при взаємодії з партнерами з інших країн;</li> <li>- адаптувати модель професійної поведінки до культурних особливостей зарубіжних партнерів;</li> <li>- забезпечити ефективну міжкультурну комунікацію в умовах глобалізації бізнесу.</li> </ul>	
Практична робота 10. Етикет управління конфліктами	<p>ПРН 2, 12. Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості ділової комунікації в конфліктних ситуаціях;</li> <li>- основні стилі поведінки у конфлікті та стратегії його врегулювання;</li> <li>- етичні принципи спілкування під час конфлікту в професійному середовищі.</li> </ul> <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- використовувати прийоми ділової комунікації для попередження та конструктивного вирішення конфліктів;</li> <li>- дотримуватися норм етикету під час переговорів у конфліктних ситуаціях;</li> <li>- забезпечити виконання управлінських функцій шляхом етичного регулювання взаємин у колективі.</li> </ul>	30
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 3.		30
<b>Всього за модулем 3.</b>		<b>100</b>
<b>Навчальна робота</b>		<b><math>(M1+M2+M3)/3 \cdot 0,7 \leq 70</math></b>
<b>Екзамен</b>		<b>30</b>
<b>Всього</b>		<b><math>(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100</math></b>

## 8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени / заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

## 8.3. Політика оцінювання

<b>Політика щодо дедлайнів та перескладання</b>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<b>Політика щодо академічної доброчесності</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<b>Політика щодо відвідування</b>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

## 9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn - <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158>);
- конспекти лекцій та їх презентації (доступні на навчальному порталі НУБіП України eLearn - <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158>);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти.

## 10. Рекомендовані джерела інформації

1. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
2. Пунда Ю.В., Козинець І.П., Клименко В.С. Міжнародні відносини та зовнішня політика України : підручник. К. : НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2020. 328 с.
3. Дейнека Л. Ділові комунікації та етикет : наук.-допом. бібліогр. покажч. Луцьк. Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки. 2023. 41 с.
4. Боковець О.І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ. КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2022. 62 с. – Режим доступу: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48219/1/Dilove.pdf>
5. Дученко М. М., Шевчук О.А. Бізнес-етика : конспект лекцій : навч. посіб. для студентів. КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ, 2020. 56 с. – Режим доступу: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/39693>
6. Шумінська О. Б. Діловий етикет – невід’ємна складова організаційної культури. Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки. Харків, 2021. Т. 3, № 2. С. 90–98. – Режим доступу: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/5204>
7. Пірен М. І. Культура спілкування як основа ефективної людської взаємодії та прогресивного розвитку суспільства. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2020. № 3. С. 86–93
8. Сидоровська Є. А. Міжнародний невербальний діловий етикет ХХІ століття: семіотичний аспект. Культура і сучасність : альманах. Київ. Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. 2021. № 1. С. 56–61. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Kis\\_2021\\_1\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Kis_2021_1_11)
9. Бармак О.В. Розпізнавання емоційних проявів за групуванням скупченостей характерних мімічних станів обличчя людини. Проблеми програмування. 2020. № 2/3. С. 173–181
10. Щеглова О. Мистецтво говорити телефоном: готові алгоритми. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 11. С. 27–33.
11. Рибник К. Телефонні розмови за всіма правилами. Діловодство. 2020. № 4/5. С. 53–57.
12. Коротіна Л. Вихідні дзвінки: п’ять лайфхаків, три форми і чотири взірці готових фраз. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 12. С. 27–34

13. Донська Ю. Телефонні та відеонаради: як організувати за етикетом. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2020. № 8. С. 42– 46.
14. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. Х.: Промінь, 2020. 560 с.
21. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://194.44.152.155/elib/local/sk/sk779517.pdf>
22. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://eprints.cdu.edu.ua/823/1/protokol.pdf>
23. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.
24. <http://subject.com.ua/psychology/ethics/index.html> – етика ділового спілкування.