

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ІНН неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

«29» червня 2023 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи
та туризму

Протокол № 12 від «31» травня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «УТТРБ» підготовки здобувачів
другого (магістерського) рівня вищої
освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Олена МОСКВІЧОВА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Діловий етикет

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»

ІНН неперервної освіти і туризму

Розробник: к.е.н., доц. Самсонова Вікторія Володимирівна

Київ – 2023 р.

1. Опис навчальної дисципліни

«Діловий етикет»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	073 «Менеджмент»	
Освітня програма	«Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибірковий	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	2	
Семестр	3	
Лекційні заняття	20 год.	
Практичні, семінарські заняття	20 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	80 год.	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності 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.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Діловий етикет» є:

- ознайомити студентів із особливостями ділового протоколу та етикету в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні всього бізнес-середовища, так і на рівні організації, фірми;
- розглянути принципи, норми та механізми формування корпоративної культури та етики;

- сприяти розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку;
- надати студентам необхідні знання про норми міжнародного ділового етикету, сформувати вміння використовувати норми етикету в ділових стосунках;
- сприяти засвоєнню основних правил ділового спілкування на міжнародному рівні;
- допомогти оволодіти навичками аналізу проблем та прийняття рішень на основі етичних норм, ведення переговорів із іноземними діловими партнерами;
- сприяти творчому підходу до використання отриманих знань, умінь і навичок у практичній роботі;
- ознайомити з міжнародними нормами, принципами і правилами етики бізнесу.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати спеціалізовані задачі різного рівня складності у процесі навчання, із застосуванням базових теоретичних знань, розвинутої системи логічного мислення, комплексу теорій та методів фундаментальних і прикладних наук; здатність розв'язувати практичні проблеми організаційного, інноваційного, технологічного і науково-дослідного характеру, спрямованих на розвиток туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні(фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

ПРН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН 9. Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

3. 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
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу	16	3	3			10
Тема 2. Віденська конвенція. Глобальний етичний кодекс туризму	14	2	2			10
Разом за змістовим модулем 1	30	5	5			20
Змістовий модуль 2.						
Тема 1. Міжнародний діловий етикет. Інструменти ділових комунікацій	16	3	3			10
Тема 2. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	16	3	3			10
Разом за змістовим модулем 2	32	6	6			20
Змістовий модуль 3.						
Тема 1. Міжнародний етикет	26	3	3			20
Тема 2. Ділові прийоми	16	3	3			10
Тема 3. Діловий дрес-код	16	3	3			10
Разом за змістовим модулем 1	58	9	9			40
Усього годин	120	20	20			80

4. Теми семінарських занять

навчальним планом на передбачені

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Проблемно-пошукові/ситуативні завдання. Тренінг розвитку моральної свідомості підприємця	2
2	Підготовка етичного кодексу	3
3	Інструментарій ділової комунікації	3
4	Практичні аспекти організації ділового спілкування за технікою Дейла Карнегі	3
5	Організація ділових зустрічей	3
6	Організація ділових прийомів	3
7	Особливості ділового етикету в різних країнах світу	3
	Разом	20

6. Теми лабораторних занять
навчальним планом на передбачені

7. 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
	Разом	80

8. Зразки контрольних питань, тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

Теоретичні запитання:

1. Предмет і завдання ділового етикету.
2. Класифікація категорій етики.
3. Особливості етики туристичного бізнесу.
4. Основні етичні проблеми ділового життя.
5. Сутність, значення та основні положення Віденської конвенції.
6. Глобальний етичний кодекс туризму.
7. Сутність, мета, завдання етичного кодексу.
8. Цінності, принципи й правила поведінки.
9. Основні положення етичного кодексу.
10. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
11. Міжнародна корпоративна етика: сутність та особливості.
12. Основні правила міжнародного ділового етикету.
13. Правила дарування/отримання ділових подарунків.
14. Правила дарування/отримання квітів
15. Діловий комплімент як інструмент впливу.
16. Візитні картки та їх застосування в міжнародному бізнесі.
17. Ділові вітальні листівки.
18. Нетворкінг як інструмент налагодження ділового партнерства.
19. Правила міжнародного ділового спілкування.
20. Особливості невербального спілкування.

21. Етикет міжнародних ділових зустрічей.
22. Міжнародні ділові переговори: етичні норми і стандарти.
23. Правила проведення дискусій.
24. Спілкування по телефону з іноземними бізнес-партнерами.
25. Діловий стиль чоловіків.
26. Діловий стиль жінок.
27. Дрес-код на офіційних заходах.
28. Види та особливості ділових прийомів.
29. Організація ділових прийомів.
30. Особливості правил поведінки на ділових прийомах.
31. Загальні принципи міжнародного етикету.
32. Особливості ділового етикету в Європі.
33. Особливості поведінки та спілкування в США, Канаді, Австралії та країнах Сходу.
34. Специфіка ділової етики Арабських країн.

Тестові завдання:

1. Дайте коротке визначення терміну «етика»?

1	наука про моральні якості
2	наука про мораль
3	наука про основи спілкування
4	наука про умови поведінки

2. Яке основне завдання етики?

1	осягнення особливостей історичного процесу в його єдності та невичерпному розмаїтті
2	логічно правильно поділяти, класифікувати, визначати поняття
3	встановлювати правила спілкування
4	виокремити, обґрунтувати і закріпити моральні цінності необхідні для нормального існування і розвитку людства

3. Що таке службовий етикет?

1	наука, що вивчає мораль
2	сукупність найдоцільніших правил поведінки людей у трудових колективах
3	філософська наука, що вивчає природу (функції, загальні закони і закономірності) естетичної свідомості

4. Розв'язання проблеми або прийняття рішень, знаходження різних умов, які сприяють досягненню мети кожного це...?

1	нарада
2	переговори
3	бесіда
4	телефонна розмова

5. Міжособистісна та міжгрупова взаємодія, в основі якої лежить пізнання один одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками і т.д.)?

1	доповідь
2	співбесіда

3	спілкування
4	конфлікт

6. Вид одягу, який носять члени організації під час того, як вони знаходяться в її межах це...?

1	дрес-код
2	уніформа
3	діловий одяг

7. Здатність людини формувати моральні зобов'язання, прагнути до їх виконання, контролювати й оцінювати свою поведінку це...?

1	самодисципліна
2	моральність
3	совість
4	чесність

8. Сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішні прояви людських відносин це...?

1	етика
2	совість
3	етикет
4	моральність

9. Цінність, що визначає орієнтири діяльності працівників туристичної організації?

1	компетентність
2	доброта
3	вимогливість
4	мудрість

10. Сукупність найдоцільніших правил поведінки людей у трудових колективах це...?

1	військовий етикет
2	службовий етикет
3	кодекс дорадника
4	адміністративний етикет

11. Моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег, до партнерів, до членів суспільства це...?

1	професійний такт
2	професійна етика
3	естетика
4	професійна честь

12. Що є метою кодексу професійної етики?

1	допомогти співробітникам краще реалізовувати свою місію
2	захистити інтереси клієнта, який не може повністю контролювати процес надання туристичних послуг, щоб уникнути маніпулятивних способів імітації фахівця турслужби свого професіоналізму
3	захистити інтереси фахівця турслужби, надаючи йому загальні етичні основи для прийняття рішень у конкретних професійних ситуаціях
4	всі відповіді вірні

13. До невербальних засобів спілкування належать?

1	візуальні засоби
2	аудіальні засоби
3	тактильні засоби
4	всі відповіді вірні

14. Спілкування це...?

1	комунікація, приймання і передавання інформації
2	взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями
3	сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого
4	всі відповіді вірні

15. Яка мета етичного кодексу?

1	регулювати діяльність працівників туристичної служби
2	визначити цінності і принципи працівників туристичної служби
3	сприяти формуванню позитивної репутації туристичної організації
4	навчити правилам поведінки
5	сприяти зміцненню вже сформованого іміджу працівників туристичної служби як професіоналів в галузі

16. За використанням знакових систем виділяють такі види спілкування?

1	вербальне
2	невербальне
3	тактильне
4	ольфакторне

17. До функцій спілкування належать:

1	інформативно-комунікативна
2	спонукальна
3	афективно-комунікативна
4	регулятивно-комунікативна
5	всі відповіді вірні

18. Перерахуйте вимоги ділового стилю:

1	охайність
2	пишність
3	нейтральність
4	пафосність
5	солідність та елегантність
6	яскравість
7	зручність

19. Укажіть послідовність етапів організації та проведення наради?

1	надати учасникам наради можливість ознайомитися з фактами, документами, які будуть обговорюватися ще до наради
2	вибирати зал засідань, враховуючи мету наради
3	чітко й однозначно визначити (сформулювати) тему наради
4	передати запрошення особам, які повинні брати участь у нараді, завчасно разом із порядком денним
5	детально розробити порядок денний

6	чітко дотримуватися запланованого регламенту часу і вказувати його на запрошеннях
---	---

20. Якими етапами і в якій послідовності здійснюється ділова бесіда?

1	початок бесіди
2	аналіз матеріалу
3	підготовчі заходи
4	пропозиції
5	завершення бесіди
6	аргументування положень
7	інформування присутніх про суть питання

21. Укажіть форми ділового спілкування?

1 Усна форма	А. Ділова нарада
2 Писемна форма	В. Телефонограма

22. Укажіть форми ділового спілкування?

1 Усна форма	А. Звіт
2 Писемна форма	В. Ділова бесіда

23. Укажіть до якого типу особистості належить людина?

1 Споживацький тип	А. Це яскраві особистості з почуттям власної гідності
2 Аристократичний тип	В. До цього типу належать люди, для яких головна цінність — сенс життя, а джерело моралі не в людині й суспільстві, а поза ними
3 Релігійний тип	С. Людина цього типу намагається утвердити себе серед інших

24. Укажіть до якого типу особистості належить людина?

1 Конформістський тип	А. Люди цього типу завжди з чимось борються
2 Аристократичний тип	В. Намагається бути, як усі
3 Героїчний тип	С. Люди цього типу обожнюють створений ними власний світ

25. Розподіліть дрес-код по офіційним заходам:

А. Біла краватка	1. Смокінг із нетрадиційними аксесуарами
	2. Смокінг
	3. Фрак з білою краваткою-метеликом
В. Чорна краватка	4. Білі рукавички
	5. Коротке плаття
С. Чорна краватка, творчий підхід	6. Вечірнє плаття «в підлогу»
	7. Вечірній комплект

26. Розподіліть дрес-код по офіційним заходам:

А. Коктейль	1. Діловий костюм
	2. Відкритий розшитий топ і спідниця
	3. Сорочка з запанками
В. Після п'яти	4. Темний костюм
	5. Туфлі чорні оксфорди або дербі
С. Business Best (дорогий діловий костюм)	6. Краватка не обов'язкова
	7. Сукня для коктейлю

27. Підберіть до костюму аксесуари, враховуючи параметри елегантності:

А. Сірий	1. Світло-блакитна, рожева сорочка
	2. Біла сорочка
	3. Слонової кості, беж, світло-рожева, тютюнова сорочка
В. Темно-синій	4. Зелена, бурякова, червоно-чорна краватка
	5. Біла, слонової кості, світло-блакитна, рожева сорочка
	6. Темно-блакитна краватка
С. Пісочний	7. У білу, блакитну, червону смужку, темно-бурякова краватка
	8. Будь-якого кольору краватка
	9. Біла, беж, світло-рожева сорочка
D. Темно-зелений	10. Сріблясто-сіра, червоно-чорна краватка
	11. Чорне взуття
	12. Коричневе, темно-коричневе, беж, чорне взуття
Е. Темно-коричневий	13. Чорне, світло-сіре, темно-сіре взуття
	14. Чорне взуття
	15. Беж, коричневе взуття

28. Вчення про мораль це...?

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

29. Робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат це ...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

30. Форма колективного обговорення, мета якого — виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми це ...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь)

31. Зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями це ...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь)

32. Що є універсальним подарунком у службовій сфері за правилами етикету?

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

33. Скільки годин триває діловий прийом «обід»?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

34. О котрій годині починається діловий прийом «сніданок»?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

35. Скільки метрів міжособиста відстань, яка буває на прийомах, вечерях, ділових зустрічах?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

36. Неписане правило, регламент у одязі, який показує приналежність людини до певної професійної чи соціальної групи...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

37. Найбільш оптимальний час для телефонних розмов?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

38. Скільки видів відстаней між комунікантами?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

39. О котрій годині починається діловий прийом «вечеря»?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

40. В якій країні склався сучасний американо-європейський діловий стиль?

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

9. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Діловий етикет»:

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації:
словесні (лекція);
наочні (ілюстрація, демонстрація).
2. В аспекті логічності та мислення:
пояснювально-ілюстративні (презентація);
репродуктивні (короткі тестові контрольні).
3. В аспекті керування навчанням:
навчальна робота під керівництвом викладача;
самостійна робота під керівництвом викладача.
4. В аспекті діяльності в колективі:
методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).
5. В аспекті самостійної діяльності:
навчальний модуль: структурно-логічні схеми;
вибіркові тести.

10. Форми контролю

Форми контролю студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Діловий етикет»: поточний, рубіжний і підсумковий контроль.

Поточний контроль знань є органічною частиною всього педагогічного процесу і слугує засобом виявлення ступеня сприйняття (засвоєння) навчального матеріалу. Управління навчальним процесом можливе тільки на підставі даних поточного контролю. Завдання поточного контролю зводяться до того, щоб:

- виявити обсяг, глибину і якість сприйняття (засвоєння) матеріалу, що вивчається;
- визначити недоліки у знаннях і намітити шляхи їх усунення;
- виявити ступінь відповідальності студентів і ставлення їх до роботи, встановивши причини, які перешкоджають їх роботі;

- виявити рівень опанування навиків самостійної роботи і намітити шляхи і засоби їх розвитку;

- стимулювати інтерес студентів до предмету і їх активність у пізнанні.

Головне завдання поточного контролю - допомогти студентам організувати свою роботу, навчитись самостійно, відповідально і систематично вивчати усі навчальні предмети.

Рубіжний (тематичний, модульний, блоковий) контроль знань є показником якості вивчення окремих розділів, тем і пов'язаних з цим пізнавальних, методичних, психологічних і організаційних якостей студентів.

Рубіжний контроль може проводитись усно й письмово, у вигляді контрольної роботи, індивідуально або у групі.

Підсумковий контроль студентів проводиться з метою оцінки їх знань і навиків з дисципліни. Основна мета - встановлення дійсного змісту знань студентів за обсягом, якістю і глибиною і вміннями застосовувати їх у практичній діяльності.

Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях і екзамені.

Контроль на лекції проводиться як вибірково (усне опитування студентів) так із застосуванням тестів (за раніше викладеним матеріалом).

Поточний контроль на лекції покликаний привчити студентів до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час.

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.

2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.

3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій - допомогти студентам розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

Екзамен. Підсумкова форма контролю знань студентів. Стандартизований контроль знань (тестовий).

11. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 26.04.2023 р. №10)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

12. Навчально-методичне забезпечення

1. Подворна О.Г. Дипломатичний протокол та етикет [Текст]: Навч. посіб. / О.Г. Подворна. – Острог: Видав. Наці. Унів «Острозька академія», 2014. – 236 с.
2. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. 2-ге видання. – К.: Знання, 2012. – 262 с.
3. Вознюк Н.М. Етика: навч. посіб. / Н.М. Вознюк – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 300 с.
4. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: підруч. / О.П. Сагайдак. – 2-ге вид., випр. – Київ : Знання, 2017. – 382 с. 9. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб./ Ю.О Чугаєнко. – К., 2011. – 164 с
5. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. / С.Г. Радченко. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 396 с.
6. Ситуаційні вправи з курсу «Етика бізнесу» для студентів базової освіти всіх факультетів та спеціальностей денної форми навчання / Укл. С.Г.Радченко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 25 с.
7. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : [навч. посібник] / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
8. Міжнародний діловий протокол, Навч. Пос. Т. 1 / Авт. – укл. Г.П. Лайко; сост. Г.П. Лайко. – Київ: Нічлава, 2008. – 349.
9. Тимошенко Н.Л. «Корпоративна культура: діловий етикет»: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
10. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. – Х.: Промінь, 2007. – 560 с.

13. Рекомендовані джерела інформації

1. <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469> – електронний навчальний курс.

2. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://194.44.152.155/elib/local/sk/sk779517.pdf>
3. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://eprints.cdu.edu.ua/823/1/protokol.pdf>
4. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.
5. <http://subject.com.ua/psychology/ethics/index.html> – етика ділового спілкування.