

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

«06» 06 2024 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи
та туризму

Протокол № 21 від «05» червня 2024 р.

Завідувач кафедри

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

/ Гарант ОП «Міжнародний туристичний бізнес»
підготовки здобувачів

другого (магістерського) рівня вищої
освіти за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація»

Інна ЛЕВИЦЬКА

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Діловий етикет

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма	«Міжнародний туристичний бізнес»
ННІ	неперервної освіти і туризму
Розробник:	к.е.н., доц. Самсонова Вікторія Володимирівна

Київ – 2024 р.

Опис навчальної дисципліни

«Діловий етикет»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»	
Освітня програма	«Міжнародний туристичний бізнес»	
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)	1	
Семестр	2	
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.	

1. Мета, завдання, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Діловий етикет» є підготовка студентів до професійної діяльності на основі теорії та практики міжнародного протоколу та етикету, формування у студентів умінь 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 ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівня.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК 3. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні(фахові, предметні) компетентності (СК):

СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

Програмні результати навчання навчальної дисципліни (ПРН) ОП:

ПРН 11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

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
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу	14	2	2			10
Тема 2. Віденська конвенція. Глобальний	14	2	2			10

етичний кодекс туризму						
Разом за змістовим модулем 1	28	4	4			20
Змістовий модуль 2.						
Тема 1. Міжнародний діловий етикет. Інструменти ділових комунікацій	28	4	4			20
Тема 2. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	18	4	4			10
Разом за змістовим модулем 2	46	8	8			30
Змістовий модуль 3.						
Тема 1. Міжнародний етикет	18	4	4			10
Тема 2. Ділові прийоми	14	2	2			10
Тема 3. Діловий дрес-код	14	2	2			10
Разом за змістовим модулем 1	46	8	8			30
Усього годин	120	20	20			80

3. Теми лабораторних (практичних, семінарських) занять

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

4. Теми 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	10
	Разом	80

5. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- модульні тести;
- захист практичних робіт.

6. 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.

7. Методи оцінювання.

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

8. **Розподіл балів**, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна та результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни **R_{дис}** (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до

рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{АТ}}$.

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. показч. 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. Зленко А.М. Корпоративна культура та етикет : навч. посіб. Переяслав-Хмельницький, 2019. 156 с. – Режим доступу: <http://ephsheir.phdpu.edu.ua/handle/8989898989/4283>
6. 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>
7. Прокопович Л.С. Конспект лекцій «Діловий етикет». Мукачево: МДУ, 2019. 36 с.
8. 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>
9. 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
10. Як обстояти свою думку: 8 способів перемогти у дискусії. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2019. № 4. С. 63–66
11. 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

12. Бармак О.В. Розпізнавання емоційних проявів за групуванням скупченостей характерних мімічних станів обличчя людини. Проблеми програмування. 2020. № 2/3. С. 173–181
13. Щеглова О. Мистецтво говорити телефоном: готові алгоритми. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 11. С. 27–33.
14. Рибник К. Телефонні розмови за всіма правилами. Діловодство. 2020. № 4/5. С. 53–57.
15. Крамаренко Н. Етикет у соціальних мережах (Social Media Etiquette). Діловодство та документообіг. 2018. № 7. С. 64–72.
16. Коротіна Л. Вихідні дзвінки: п'ять лайфхаків, три форми і чотири взірці готових фраз. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 12. С. 27–34
17. Донська Ю. Телефонні та відеонаради: як організувати за етикетом. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2020. № 8. С. 42–46.
18. Крамаренко Н. Мовні тонкощі привітань і побажань. Діловодство. 2019. № 11. С. 48–55.
19. Домрачева І. Р., Аксьонова І.О. Основи мовленнєвої діяльності : навч. посіб. Вінниця, 2019. 102 с. – Режим доступу: <https://r.donnu.edu.ua/handle/123456789/144>
20. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. Х.: Промінь, 2019. 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.