

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

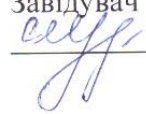
«19» травня 2025 року

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Протокол № 17 від «19» травня 2025 р.

Завідувач кафедри

 Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Готельно-ресторанна справа»

 Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ННІ неперервної освіти і туризму

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

Київ – 2025 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.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибірковий	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Рік підготовки (курс)	1 курс	1 курс
Семестр	2	2
Лекційні заняття	30 год.	8 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	6 год.
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	90 год.	136 год.
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

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.

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
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу	18	4	4			10
Тема 2. Віденська конвенція. Глобальний етичний кодекс туризму	18	4	4			10
Разом за змістовим модулем 1	36	8	8			20
Змістовий модуль 2.						
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
Разом за змістовим модулем 2	46	8	8			30
Змістовий модуль 3.						
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
Разом за змістовим модулем 1	68	14	14			40
Усього годин	150	30	30			90

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

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
	Разом	30

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
	Разом	90

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне опитування;
- співбесіда;
- есе;
- захист практичних робіт;
- 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.

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».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1.		
Практична робота 1. Аналіз етичних кейсів	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	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		10
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1.		100
Модуль 2.		
Практичні роботи 4-5. Інструменти	Знати: - особливості використання інструментів ділової комунікації у професійному середовищі;	20

ділових комунікацій	- види та функції вербальних і невербальних засобів спілкування в діловому контексті; - роль сучасних технологій комунікації в управлінні підприємством. Вміти: - обирати та застосовувати відповідні інструменти ділової комунікації залежно від мети й ситуації; - ефективно передавати та сприймати інформацію в процесі професійної взаємодії; - забезпечити виконання управлінських функцій через усну, письмову та електронну комунікацію.	
Практична робота 6. Створення політики онлайн-етикету для компанії	Знати: - особливості ділової комунікації в цифровому середовищі; - принципи корпоративної поведінки в онлайн-просторі; - вимоги до професійної комунікації у соціальних мережах, месенджерах та електронному листуванні. Вміти: - формувати правила онлайн-етикету для внутрішньої та зовнішньої комунікації компанії; - забезпечити дотримання етичних стандартів поведінки працівників у цифровому середовищі; - використовувати онлайн-комунікацію як інструмент підтримки іміджу компанії та професійної репутації.	20
Практична робота 7. Організація проведення обговорення ділової проблеми	Знати: - особливості ділової комунікації у вирішенні професійних питань; - етапи підготовки та проведення обговорення ділової проблеми; - принципи аргументації, модерації дискусії та прийняття колективного рішення. Вміти: - ініціювати, організовувати та ефективно проводити обговорення ділових проблем у команді; - забезпечити конструктивну комунікацію між учасниками професійної дискусії; - приймати обґрунтовані рішення за результатами обговорення, використовуючи навички ділової комунікації.	20
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2.		100
Модуль 3.		
Практичні роботи 8-9. Особливості ділового етикету в різних країнах світу	Знати: - особливості ділового етикету в країнах з різними культурними традиціями; - відмінності у нормах поведінки, спілкування, привітань, веденні переговорів та зовнішньому вигляді в міжнародному діловому середовищі; - вплив міжкультурних факторів на ефективність ділової взаємодії. Вміти: - дотримуватися норм міжнародного ділового етикету при взаємодії з партнерами з інших країн; - адаптувати модель професійної поведінки до культурних особливостей зарубіжних партнерів; - забезпечити ефективну міжкультурну комунікацію в умовах глобалізації бізнесу.	30

Практична робота 10. Етикет управління конфліктами	Знати: - особливості ділової комунікації в конфліктних ситуаціях; - основні стилі поведінки у конфлікті та стратегії його врегулювання; - етичні принципи спілкування під час конфлікту в професійному середовищі. Вміти: - використовувати прийоми ділової комунікації для попередження та конструктивного вирішення конфліктів; - дотримуватися норм етикету під час переговорів у конфліктних ситуаціях; - забезпечити виконання управлінських функцій шляхом етичного регулювання взаємин у колективі.	30
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 3.		30
Всього за модулем 3.		100
Навчальна робота	$(M1+M2+M3)/3 \cdot 0,7 \leq 70$	
Екзамен		30
Всього	$(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100$	

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

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

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	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).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування	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. 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://ephshair.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. 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
11. Бармак О.В. Розпізнавання емоційних проявів за групуванням скупченостей характерних мімічних станів обличчя людини. Проблеми програмування. 2020. № 2/3. С. 173–181
12. Щеглова О. Мистецтво говорити телефоном: готові алгоритми. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 11. С. 27–33.

13. Рибник К. Телефонні розмови за всіма правилами. Діловодство. 2020. № 4/5. С. 53–57.
14. Коротіна Л. Вихідні дзвінки: п'ять лайфхаків, три форми і чотири взірці готових фраз. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2021. № 12. С. 27–34
15. Донська Ю. Телефонні та відеонаради: як організувати за етикетом.иДовідник секретаря та офіс-менеджера. 2020. № 8. С. 42– 46.
16. Крамаренко Н. Мовні тонкощі привітань і побажань. Діловодство. 2019. № 11. С. 48–55.
17. 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>
18. 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. URL: <http://eprints.cdu.edu.ua/823/1/protokol.pdf>
23. Конспект лекцій з етики. URL: <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/>
- 24.Етика ділового спілкування. URL: <http://subject.com.ua/psychology/ethics/index.html> – етика ділового спілкування.