



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Діловий етикет»

Ступінь вищої освіти - Магістр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання 1й, семестр 2
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 5
Мова викладання українська

Лектор навчальної
дисципліни
Контактна інформація
лектора (e-mail)
URL ЕНК на
навчальному порталі
НУБіП України

К.е.н., ст. наук. співроб. Самсонова Вікторія Володимирівна

067 915 84 94
samsonova_v@nubip.edu.ua

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

Метою дисципліни «Діловий етикет» є підготовка студентів до професійної діяльності на основі теорії та практики ділового 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, сформувані 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.

Компетентності навчальної дисципліни:

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.

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.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабора торні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оціню вання
3 семестр				
Модуль 1				
Тема1 Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу.	4/4	Знати сучасний стан теорії міжнародного протоколу та церемоніалу. Розуміти етичні норми, категорії та стандарти міжнародного протоколу. Вміти орієнтуватися у програмному матеріалі дисципліни, усвідомлено працювати з першоджерелами. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Написання тестів. Розв'язання проблемно-пошукових, ситуативних завдань. Виконання самостійної роботи.	50
Тема 2 Віденська конвенція. Глобальний етичний кодекс туризму.	4/4	Знати основні положення Віденської конвенції. Аналізувати основні положення Глобального етичного кодексу туризму. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності. Застосовувати технології прийняття рішень у ситуації етичних дилем, правильно	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	50

		поводитись у конфліктній ситуації. Дотримуватись етичних норм професійних бізнес-відносин.		
Модуль 2				
Тема 3 Міжнародний діловий етикет. Інструменти ділових комунікацій	4/4	Знати основні положення міжнародного ділового етикету. Розрізняти принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності. Вміти встановлювати ділові контакти міжнародного рівня на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу. Розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку. Кваліфіковано використовувати різноманітні моделі і стилі службового етикету при веденні міжнародної туристичної діяльності.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	50
Тема 4 Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	4/4	Розрізняти моделі і стилі ділового спілкування. Знати специфіку вирішення ділових конфліктів. Застосовувати сучасні форми та прийоми ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем на міжнародному рівні; норми ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення міжнародних контрактів. Вміти ефективно планувати та використовувати робочий час при здійсненні професійної діяльності.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Підготовка ділової доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	50
Модуль 3				
Тема 5 Міжнародний етикет	6/6	Знати особливості міжнародного етикету. Розуміти етичні норми, категорії та стандарти міжнародної бізнес-етики. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності. Застосовувати сучасні форми та прийоми міжнародного ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми міжнародного ділового	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	50

		протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів.		
Тема 6 Ділові прийоми	4/4	Знати основні положення корпоративної етики. Розуміти основи організації міжнародних ділових прийомів. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності. Вміти поводитись на ділових заходах та прийомах. Спиратися на принципи відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	20
Тема 7 Діловий дрес-код	4/4	Знати основи ділового стилю, засади формування професійного іміджу. Вміти формувати професійний імідж. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4158 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	30
Всього за 1 семестр				70
Екзамен				4
Всього за курс				120

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). Самостійні роботи, де передбачається написання теоретичного матеріалу, 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 дирекцією ННІ)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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

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. Зленко А.М. Корпоративна культура та етикет : навч. посіб. Переяслав-Хмельницький, 2019. 156 с. – Режим доступу: <http://ephshair.phdpdpu.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. Конспект лекцій з етики. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/>.
24. Етика ділового спілкування. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

