



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Діловий етикет»

Ступінь вищої освіти - Магістр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання 2й, семестр 3
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 4
Мова викладання українська

Лектор курсу
Контактна інформація
лектора (e-mail)
Сторінка курсу в eLearn

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=469>

ОПИС 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 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, 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 ОП:

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

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні(фахові, предметні) компетентності (СК):

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

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 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 КУРСУ

Тема	Години (лекції/лабора торні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оціню вання
3 семестр				
Модуль 1				
Тема1 Діловий етикет. Термінологія міжнародного протоколу.	3/3	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=469 Написання тестів. Розв'язання проблемно-пошукових, ситуативних завдань. Виконання самостійної роботи.	30
Тема 2 Віденська конвенція. Глобальний етичний кодекс туризму.	2/2	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 поводитись у конфліктній ситуації. Дотримуватись етичних норм професійних бізнес-відносин.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	40
Модуль 2				
Тема 3 Міжнародний діловий етикет. Інструменти ділових комунікацій	3/3	Знати основні положення міжнародного ділового етикету. Розрізнити принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності. Вміти встановлювати ділові	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання	30

		<p>контакти міжнародного рівня на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу.</p> <p>Розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку.</p> <p>Кваліфіковано використовувати різноманітні моделі і стилі службового етикету при веденні міжнародної туристичної діяльності.</p>	самостійної роботи.	
Тема 4 Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	3/3	<p>Розрізняти моделі і стилі ділового спілкування.</p> <p>Знати специфіку вирішення ділових конфліктів.</p> <p>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.</p> <p>Вміти ефективно планувати та використовувати робочий час при здійсненні професійної діяльності.</p>	<p>Здача практичної роботи.</p> <p>https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</p> <p>Підготовка ділової доповіді.</p> <p>Написання тестів.</p> <p>Виконання самостійної роботи.</p>	40
Модуль 3				
Тема 5 Міжнародний етикет	3/3	<p>Знати особливості міжнародного етикету.</p> <p>Розуміти етичні норми, категорії та стандарти міжнародної бізнес-етики.</p> <p>Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.</p> <p>Застосовувати сучасні форми та прийоми міжнародного ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми міжнародного ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів.</p>	<p>Здача практичної роботи.</p> <p>https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</p> <p>Написання тестів.</p> <p>Виконання самостійної роботи.</p>	30
Тема 6 Ділові прийоми	3/3	<p>Знати основні положення корпоративної етики.</p> <p>Розуміти основи організації міжнародних ділових прийомів.</p> <p>Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.</p> <p>Вміти поводитись на ділових</p>	<p>Здача практичної роботи.</p> <p>https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</p> <p>Написання тестів.</p> <p>Виконання самостійної роботи.</p>	20

		заходах та прийомах. Спиратися на принципи відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших.		
Тема 7 Діловий дрес-код	3/3	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=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	20
Всього за 1 семестр				70
Екзамен				4
Всього за курс				120

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перекладання:	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 СТУДЕНТІВ

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.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 XXI 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.

Інформаційні ресурси

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.