

Силабус курсу
Діловий етикет і протокол в індустрії
гостинності

Освітній ступінь – бакалавр
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 242 Туризм
Освітньо-наукова програма «Туризм»
Кількість кредитів – 3

Рік підготовки, семестр – 3 рік, II семестр

Компонент освітньої програми: вибіркова

Дні занять:
Консультації:

Мова викладання: українська



Керівник курсу

к. геог.н., доц. Поплавська Інна Володимирівна

Контактна інформація

inna18@tnpu.edu.ua; 0352-43-61-54

Опис дисципліни

«Діловий етикет і протокол в індустрії гостинності» одна з вибірових навчальних дисциплін, вивчення якої забезпечує усвідомлення студентами основних морально-етичних цінностей, принципів, норм та категорій, застосування їх в процесі здійснення професійної діяльності, а також формування моральної культури, відчуття відповідальності та обов'язкового дотримання вимог моралі.

Навчальний курс пропонує підходи до різноманітних ситуацій спілкування партнерів у діловому світі. Він охоплює широке коло питань – від ситуацій офіційного та неформального спілкування до професійного іміджу та крос-культурного менеджменту, ознайомлюючи з протокольними вимогами та правилами етикету.

Навчальний контент

	Тема	Результати навчання
Змістовий модуль 1. Професійний етикет.		
1	ТЕМА 1. ОСНОВИ ЕТИКЕТУ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН	<i>Знати.</i> Особливості ділового етикету та протоколу. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Гендерні засади ділової етики. Працевлаштування .. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.
2	ТЕМА 2. СКЛАДАННЯ РЕЗЮМЕ ТА ПРОХОДЖЕННЯ СПІВБЕСІДИ.	<i>Знати.</i> Визначення поняття, структура та види резюме. Європейський (британський) та американський стандарти резюме. Етапи співбесіди. Стресове інтерв'ю. Підписання контракту.
3	ТЕМА 3. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА В СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ.	<i>Знати.</i> Типи криз Е.Ф. Зеєра. Особливості кризових станів. Нормативні, ненормативні кризи. Екстраординарні ситуації. Схильність до професійної деформації у певних професій. Синдром емоційного вигорання (СЕВ). Несвідомі механізми боротьби зі стресом. Техніки роботи зі стресом.
Змістовий модуль 2. Психологічні компоненти діяльності		

4	ТЕМА 4. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ ПРАЦІВНИКА СФЕРИ ГОСТИННОСТІ КЛІЄНТА. I	<i>Знати</i> Поняття про особистість. Психічні процеси. Психічні властивості. Спілкування з клієнтами залежно від типу темпераменту. Поняття про характер. Психологічна характеристика клієнта за віком і статтю. Психологічні компоненти діяльності працівників контактної зони.
5	ТЕМА 5. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ КЛІЄНТАМИ. 3	<i>Знати.</i> Функції, види і засоби спілкування. Невербальні засоби спілкування. Міжособистісний простір у спілкуванні. Спілкування з точки зору етикету.
6	ТЕМА 6. ЕТИКА ВЗАЄМОВІДНОСИН У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ.	<i>Знати.</i> Стосунки в трудовому колективі. Конфлікти. Тактика спілкування з агресивними клієнтами
7	ТЕМА 7. РОЛЬ ЕСТЕТИКИ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ.	<i>Знати.</i> Психологія та естетичні умови організації праці. Естетика робочого місця. Організація праці в практичній зоні.
8	ТЕМА 8. ДІЛОВІ ПАПЕРИ.	<i>Знати.</i> Офіційно-діловий стиль. Найважливіші риси, які визначають діловий стиль. Основні вимоги до мовлення. Сучасні вимоги до складання та оформлення документів . Класифікація ділових паперів. Правила викладу матеріалу й логічної побудови тексту документа.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК 01.	Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні
ЗК 02.	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя
ЗК 03.	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо
ЗК06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК07.	Здатність працювати в міжнародному контексті
ЗК09.	Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
ЗК 10.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 13.	Здатність планувати та управляти часом
ФК 01.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
ФК 02.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ФК 13.	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації
ФК 16.	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу
ПР 01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
ПР02.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
ПР 06.	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
ПР08.	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
ПР11.	Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.
ПР12.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
ПР 13.	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
ПР14.	Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
ПР15	Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
ПР17.	Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР 18.	Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
ПР19.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
ПР22.	Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

Літературні джерела

Основна література

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва, Х.: ХДУХТ, 2016.146 с.
3. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К. : Знання, 2017. 326 с.
4. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України /В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О.О.Брух; МОН України.Львів: Магнолія, 2016.287с.
5. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.

Додаткова література

6. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / О. І. Баглай, А. А. Тучапець // Зб.міжнародної наук.-практ. конф. «Стратегія інвестиційного розвитку економіки України в умовах глобалізації: стан та шляхи становлення» (Львів, 23 березня, 2017р.). М-во освіти і науки України, Львів. інт економіки і туризму. Львів : ЛІЕТ, 2017. С. 35-41.
7. Історія етикету: основні етапи розвитку [URL:http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapirozvitku.html](http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapirozvitku.html)
8. Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації для самостійної підготовки студентів галузі знань 1401, 24 «Сфери обслуговування», Ужгород: ПП «Інватор»,2016. 42с.
9. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket
- 10.Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с.URL: http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf .

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату 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). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Теми 1-3 – усне опитування, тести, завдання	30
Теми 4-7 – усне опитування, тести, завдання	40
Залік (теми 1-9) – тести, завдання	30

До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:

- 1) Навчальний контент (розширений план лекцій)
- 2) Тематика та зміст парктичних робіт
- 3) Завдання для комплексної контрольної роботи (ККР)
- 4) Електронне навчання в системі MODLE