

**Силабус курсу
Діловий етикет і протокол в
туризмі**

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

Рік підготовки, семестр – 1 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 туризмі» 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

	<i>Теми</i>	<i>Результати навчання</i>
1	Тема 1. Теоретичні засади виникнення та розвитку етикету як соціокультурного феномену	<i>Знати:</i> Історичні ретроспективні виникнення та становлення етикету як соціокультурного феномену. Головні історичні етапи становлення етикету як соціокультурного явища. Етикет як феномен моральності культури. Правила етикету і моральні вимоги.
2	Тема 2. Етикет і сучасний діловий світ	<i>Знати:</i> Місце моральних цінностей у діловому етикеті. Діловий етикет та створення іміджу через організацію предметно-комунікативного поля. Модель стереотипної поведінки як єдність етичного й етикетного в сучасних соціально-економічних умовах. Етикет індивідуального робочого місця. Норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки: телефонів, автовідповідачів, факсів, персональних комп'ютерів, мобільних телефонів. Етикет бізнес-карток; основні принципи підготовки ділових паперів; контакти із засобами масової інформації. Культура кореспонденції. СЕТИКЕТ (основні правила поведінки в мережі Інтернет).

3	Тема 3. Національні особливості ділового етикету	<i>Знати:</i> Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Риси характеру й особливості поведінки народів західної Європи та США. Система моральних настанов та ієрархія цінностей народів Сходу. Діловий етикет в країнах Азії. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю. Національні особливості міжособистісних комунікацій в бізнесі. Основи національного ділового спілкування (порівняльний огляд). Контекстуальність культури і співвідношення вербальних і невербальних комунікацій. Мова рухів тіла в національних культурах.
4	Тема 4. Етичні засади ділового спілкування	<i>Знати:</i> Норми та принципи ділового спілкування (усного та письмового), поведінки у різних ділових ситуаціях (вітання, рекомендування, ведення неформальної бесіди, проведення ділового інтерв'ю, організація та проведення робочих зустрічей, засідань, ділових обідів, підготовка ділових поїздок як у межах країни, так і закордон). Правила етикету у невербальній комунікації. Кінетичні особливості невербального спілкування. Жести, їх «розшифровування». Жести відкритості, підозрілості, захисту, роздумів і оцінки сумніву, неузгодженості. Міміка. Поза. Особливості невербального спілкування. Зони просторової території людини. Інтимна, особиста, соціальна, публічна зони. Розташування учасників переговорів: кутове розташування, позиція ділової взаємодії, конкуруючо-оборонна позиція, незалежна позиція. Візуальний контакт. Види поглядів, їх тлумачення дій, що рекомендуються. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування.
5	Тема 5. Ділові зустрічі та переговори	<i>Знати:</i> Ділові зустрічі. Національні особливості процесу перемовин. Мета перемовин. Фактор часу у процесі перемовин. Зміст і контекст перемовин. Етапи підготовки і проведення перемовин (вибір місця і часу, протокол, роль перекладача). Поведінка учасників під час перемовин. Значення і форми контактів після завершення перемовин. Дипломатичний етикет та протокол. Поняття дипломатичного церемоніалу. Предмет, принципи, значення дипломатичного протоколу. Історія дипломатичного протоколу, зносини дипломатичних представництв із зовнішньополітичними відомствами та урядовими установами. Дипломатичні привілеї та імунітети. Дипломатичні візити, їх місце в дипломатичній практиці. Етикет дипломатичної бесіди. Особливості титулування співрозмовників під час дипломатичних контактів.
6	Тема 6. Діловий етикет та діловий імідж	<i>Знати:</i> Створення професійного іміджу ділової людини, іміджу компанії чи організації. Визначення поняття «імідж». Пріоритетні якості при створенні іміджу. Якості як наслідок освіти і виховання (моральні цінності, психічне здоров'я, здатність до міжособистого спілкування). Якості, які пов'язані з життєвим і професійним досвідом людини. Моделі поведінки. Етикетні моделі, значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу. Основні вимоги до одягу ділової людини; традиційний діловий гардероб; неформальний діловий одяг; важливі складові професійного іміджу ділової людини (міміка, жести, поза); особистий догляд.

7	Тема 7. Ділова атрибутика Візитні картки як елемент іміджу.	<i>Знати:</i> Візитна картка – неодмінний і важливий елемент ділового етикету, вона сприяє створенню позитивного іміджу державного службовця. Традиційний розмір і вигляд візитних карток. Види візиток. Фірмова (корпоративна) візитка. Персональна ділова візитка. Візитка для коротких зустрічей і переговорів (представницька). Особиста візитка. Бедж (бейдж). Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками.
8	Тема 8. Ділові прийоми	<i>Знати:</i> Організація ділових прийомів. Щоб не порушувати встановлений порядок проведення прийомів і через незнання не образити як приймаючу сторону, так і гостей, необхідно знати особливості різних видів прийомів і правила їх проведення. Головні види прийомів та їх різновиди. Залежно від часу, на який вони призначені, прийоми поділяються на два типи – денні та вечірні, а також з розсаджуванням за столом чи без. Основними видами прийомів є «Келих шампанського», «Келих вина», «Сніданок», «Обід», «Обід-буфет», «Вечеря», прийоми типу а ля фуршет, коктейль, а також маленькі прийоми: кавовий або чайний стіл. Проведення прийомів з розміщенням.
9	Тема 9. Подарунки у дипломатичному протоколі: роль та значення	Мистецтво дарування. Основні вимоги до протоколу дарування. Дарунки і закон. Як давати і приймати дарунок.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК 03.	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо
ЗК 06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК 12.	Навички міжособистісної взаємодії
ФК 01.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
ФК 02.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ФК 06.	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)
ФК 07.	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК 08	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем
ПР 01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
ПР 06.	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
ПР 13.	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
ПР16.	Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
ПР 20.	Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

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 // 36. 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 1-9 – усне опитування, тести, завдання	70
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