

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра туризмознавства і краєзнавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Планування та обслуговування турпотоків

Освітньо-професійна програма «Туризмознавство»

Спеціальність 242 «Туризм»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № 1 від 30.08. 2022 р.

м. Івано-Франківськ – 2022

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Діловий етикет та протокол
Освітньо-професійна програма	Туризмознавство
Спеціалізація	–
Спеціальність	242 «Туризм»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Магістр
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	1/1
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 30 год. Семінарські заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=1807

2. Опис дисципліни			
<p>Курсу «Діловий етикет та протокол» спрямований на формування комплексу вмінь, навичок і фахових компетентностей щодо дотримання ділового протоколу та етикету при проведенні ділових зустрічей, переговорів, представницьких заходів, а також комплексу аналітичних, творчих і комуні-каційних здібностей, що підвищать конкурентоспроможність ви-пускників на ринку праці.</p> <p>Мета курсу: формування у здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти культури поведінки, засвоєння принципів і правил сучасного ділового протоколу та етикету, надання уявлення про його особливості у готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>Цілі курсу: набуття теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для організації успішної професійної діяльності, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації ділового спілкування та етикету в індустрії гостинності.</p> <p>Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.</p> <p>ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.</p> <p>СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.</p> <p>СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.</p>			
Програмні результати навчання:			
РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.			
РН7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.			
РН 20. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.			
РН 22. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.			
РН 23. Проявляти професійну толерантність до етичних принципів.			
3. Структура курсу			
№	Тема	Результати навчання	Завдання

1.	Тема 1. Сучасна етика бізнесу та етикет ділової людини	Знати особливості ділового етикету та його значення у сфері обслуговування, розуміти різницю між світським і діловим етикетом, виявляти помилки у сфері ділового етикету.	Питання, тести, самостійна практична робота
2.	Тема 2. Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу	Засвоїти техніку ефективного спілкування, вміти долати бар'єри спілкування, застосовувати вербальні засоби етикету ділового спілкування, знати невербальні засоби спілкування та їх класифікацію, дотримуватися вимог до етичного спілкування зі споживачами.	Питання, тести, самостійна практична робота
3.	Тема 3. Культура ділових відносин та соціальної взаємодії у бізнесі	Засвоїти прийоми, тактики й техніки самопрезентації, виявляти ознаки позитивної і негативної, «природної» і «штучної» самопрезентації, розуміти специфіку самопрезентації на інформаційних платформах.	Питання, тести, самостійна практична робота
4.	Тема 4. Основи культури ділової письмової та усної комунікації	Знати основні правила телефонного етикету та правила ведення телефонних переговорів, оперувати протокольними вимогами до оформлення ділових листів, застосовувати норми ділової інтернет-комунікації.	Питання, тести, самостійна практична робота
5.	Тема 5. Головні засади проведення ділових зустрічей та переговорів	Розуміти суть і значення, види ділових прийомів. Розглянути прийоми як інструмент ділових стосунків. Усвідомити значення ділових прийомів для досягнення успіхів у діловому бізнесі.	Питання, тести, самостійна практична робота
6.	Тема 6. Діловий етикет та діловий імідж	Знати особливості корпоративної філософії, вміти розробляти внутрішній імідж організації, планувати ефективно час, визначати манери ділової людини та використовувати їх на практиці.	Питання, тести, самостійна практична робота
7.	Тема 7. Характеристика, зміст та основні види ділових прийомів та банкетів	Знати характеристику, зміст та основні види ділових прийомів та банкетів. Розуміти поняття зустріч «без краваток». Знати правила підготовки приміщення для переговорів, зустріч і обслуговування делегації, що прибула на переговори. Застосовувати на практиці протокольні правила розміщення за столом переговорів.	Питання, тести, самостійна практична робота
8.	Тема 8. Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів	Знати порядок здійснення ділових зустрічей та прийомів. Розуміти відмінності етикетних і протокольних норм у деяких країнах світу. Усвідомити правила представлення, відповідь на представлення. Вміти поводитись у курйозних ситуаціях на дипломатичних прийомах.	Питання, тести, самостійна практична робота
9.	Тема 9. Правила сервірування столу та принципи розсадження гостей за столом	Знати і вміти використовувати на практиці правила розсадження за столом, правила сервірування столу, користування столовими приборами, основні правила поведінки за столом, послідовність подавання страв, поєднання страв і напоїв. Вміти передбачати та вирішувати проблеми, що можуть виникнути під час ділових	Питання, тести, самостійна практична робота

		прийомів	
10.	Тема 10. Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом	Знати і вміти використовувати правила світського та ділового етикету. Уміти враховувати національні особливості під час столового етикету та правила поведінки ділових людей за столом. Розуміти базові правила ділових прийомів в різних країнах.	Питання, тести, самостійна практична робота
11.	Тема 11. Ділова атрибутика та базові правила ділових прийомів в різних країнах	Знати типи подарунків і етикетні норми обміну подарунками і сувенірами, принципи правильного вибору квітів. Вміти враховувати національні особливості при виборі подарунків та квітів. Знати як підготувати і розіслати запрошення на діловий прийом. Знати види візитних карток, правила оформлення візитних карток, етикет обміну візитними картками.	Питання, тести, самостійна практична робота
12.	Тема 12. Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.	Знати і усвідомлювати значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала, основні вимоги до одягу ділової людини, принципи та критерії підбору ділового гардеробу, а також одяг бізнесмена у неформальних робочих ситуаціях. Вміти обирати одяг відповідно ситуації.	Питання, тести, самостійна практична робота
13.	Тема 13. Ділові сніданки та бізнесланчі	Знати основні види прийомів: «Келих вина», «Келих шампанського», «Сніданок», бізнес-ланч, «Коктейль», фуршет, обід, «Обід-буфет», жур-фікс, вечірній фуршет та ін. Вміти організувати бізнесланч, каву-брейк. Знати правила організації обідупід час зустрічі. Неформальні прийоми: «Бранч», «Шашлик» (барбекю), пікнік, «Келих вина із сиром» та ін. Вміти використовувати на практиці правила організації і проведення ділових прийомів, запрошення гостей та принципи розсаджування гостей за столом.	Питання, тести, самостійна практична робота
14.	Тема 14. Конфлікти в ділових відносинах.	Знати особливості етики управління, розуміти причини виникнення конфліктів, аналізувати та обирати стилі вирішення конфліктів, обґрунтовувати моделі поведінки в конфліктній ситуації та вміти управляти ними.	Питання, тести, самостійна практична робота
15.	Тема 15. Тонкощі прийому зарубіжних організацій	Знати особливості та тонкощі прийому зарубіжних організацій. Розуміти суть процесу організації прийому зарубіжних організацій. Усвідомити загальні принципи міжнародного ділового етикету і протоколу, їх особливості у різних країнах світу.	Питання, тести, самостійна практична робота

4. Система оцінювання курсу

Лекції	0
Семінарські заняття	50
Самостійна робота студентів	20
Семестрова контрольна робота	10
Екзамен	20

Максимальна кількість балів														100				
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																		
Види навчальної роботи														Підсумковий тестовий контроль (Екзамен)	Сума			
<i>Поточний контроль</i>																<i>СРС</i>		
Сем 1	Сем 2	Сем 3	Сем 4	Сем 5	Сем 6	Сем 7	Сем 8	Сем 9	Сем 10	Сем 11	Сем 12	Сем 13	Сем 14			Сем 15	СРС 1	СРС 2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	
Max= 50														Max= 20		Max= 10	20	100

6. Ресурсне забезпечення															
<ol style="list-style-type: none"> 1. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с. 2. Польова Л.В. Методичні рекомендації з курсу «Діловий етикет і протокол». Івано-Франківськ: Фоліант. 2012. 223 с. 3. Серебрянникова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. Одеса : Фенікс, 2021. 109 с. 4. Сухорукова, Т. Г. Роль ділового етикету у підвищенні економічної безпеки підприємства. <i>Вісник економіки транспорту та промисловості</i>. 2020. № 57. С. 38–45. 5. Харун О. А. Рожок Т. В. Етика ділових відносин керівників та підлеглих на вітчизняних підприємствах. <i>Східна Європа: економіка, бізнес та управління</i>. Дніпро. 2022. С. 180–184. 															

7. Контактна інформація	
Кафедра	готельно-ресторанної та курортної справи, м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 201 Б. Кабінет – 326. https://ktk.pnu.edu.ua/
Викладачі	к.п.н., доц. Польова Леся Василівна
Контактна інформація викладачів	lesia.polova@pnu.edu.ua

8. Політика курсу	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з

	ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
Неформальна освіта	Зараховуються до загальної суми балів результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни (в обсязі не більше 30% від загальної суми балів)

Викладач _____ **Польова Л.В.**