

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Діловий етикет та протокол у сфері гостинності**

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Освітньо-професійна програма – ВСІ

Спеціальність – ВСІ

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні  
кафедри  
Протокол № 7 від 27.12.2024 р.

м. Івано-Франківськ – 2024

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Ділові та протокольні заходи у сфері гостинності
Викладач	Доц. Польова Леся Василівна
Контактний телефон викладача	+380509760145
Е-mail викладача	<a href="mailto:lesia.polova@pnu.edu.ua">lesia.polova@pnu.edu.ua</a>
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=463">https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=463</a>
Консультації	Згідно графіку консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

**Предметом вивчення дисципліни «Ділові та протокольні заходи в ГРС»** (готельно-ресторанній справі) - це область вивчення, яка охоплює специфічні аспекти організації та проведення бізнес-подій, включаючи події в готелях, ресторанах, конференц-залах та інших громадських місцях, що надають послуги гостьового обслуговування. Основні елементи вивчення цієї дисципліни включають:

Вивчення цієї дисципліни допомагає майбутнім фахівцям у готельно-ресторанній галузі розвивати навички, необхідні для успішної кар'єри в організації та виконанні подій у цьому секторі.

## 3. Мета та цілі навчальної дисципліни

**Мета курсу:** є формування у студентів навичок виконувати організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів готельного і ресторанного господарств з отриманням вимог ділового та дипломатичного протоколу, набуття навичок з розв'язання проблемних ситуацій в процесі ділового спілкування з представниками іноземних держав в готельно-ресторанному бізнесі, набуття навичок з забезпечення належного рівня якості послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу при обслуговуванні представників іноземних держав.

**Цілі курсу:** є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- загальні принципи сучасного дипломатичного та ділового протоколів;
- організація і техніка ділового спілкування згідно протоколу;
- планування та проведення ділових переговорів з зарубіжними партнерами;
- національні особливості спілкування при встановленні міжнародних зв'язків;
- характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном;
- основні види та особливості дипломатичного спілкування;
- організація та обслуговування ділових та офіційних прийомів.

## 4. Програмні компетентності та результати навчання

### **Компетентності:**

Здатність працювати в міжнародному контексті.

Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

### **Програмні результати навчання:**

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

## 5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	16/6
семінарські заняття / практичні	14/4
самостійна робота	60/80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
ВСІ	ВСІ	ВСІ	Вибіркова

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Тема 1. Основні принципи ділового етикету. Основні правила і норми дипломатичного етикету	2	2	7
Тема 2. Специфіка протокольних норм у роботі готелів та ресторанів	2	2	8
Тема 3. Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	2	2	7
Тема 4. Діловий одяг та зовнішній вигляд	2	2	8
Тема 5. Етикет у спілкуванні та комунікація	2	2	7
Тема 6. Дипломатичне листування	2	2	8
Тема 7. Основи міжнародної ввічливості	2	2	8
Тема 8. Правила поведінки у неформальній обстановці	2		7
<b>ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ</b>	16	14	60

## 6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>Накопичування балів під час вивчення дисципліни</p> <p>Семінарські заняття – 30 б.</p> <p>Самостійна робота (КСР) – 10 б.</p> <p>Проміжний тестовий контроль – 20 б.</p> <p>Індивідуальна робота – 20 .</p> <p>Підсумковий тестовий контроль – 20 б.</p> <p><b>Максимальна кількість балів – 100 б.</b></p>
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, робота з картою, виконання індивідуальних та групових проектів,

	<p>опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять тощо). У такому випадку письмові елементи або частини семінарських занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит.</p> <p>Письмові роботи передбачені для заочної форми навчання. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проекту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.</p>
Семінарські заняття	<p>За кожне семінарське заняття студент може отримати по 5 балів до загального рейтингу кількості балів.</p> <p>Додаткові бали виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів, участь у конференціях.</p>
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження двох проміжкових тестових контролів, контролю самостійної роботи (КСР) у вигляді тестування, а також здачі практично-семінарських робіт.</p> <p>Для заочної форми навчання КСР замінений здачею індивідуальної роботи у вигляді представлення презентаційного проекту.</p>
Підсумковий контроль	<p>Підсумковою формою контролю являється залік, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни. Якщо студент претендує на вищу оцінку, аніж наявний рейтинговий бал, йому додатково пропонується скласти залік у вигляді тестування.</p>

<b>Накопичування балів під час вивчення дисципліни</b>	
<b>Види навчальної роботи</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Лекція	0
Семінарське заняття	30
Самостійна робота (КСР)	10
Проміжний тестовий контроль	20
Індивідуальна робота	20
Підсумковий тестовий контроль	20
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

### **7. Політика навчальної дисципліни**

**Письмові роботи:** Письмові роботи передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після семінарського заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

**Академічна доброчесність:** 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 Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

**Відвідування занять:** Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

**Неформальна освіта:** Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

## 8. Рекомендована література

1. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Демчук О.А. Інноваційні тенденції ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг. Економіка та суспільство. 2021. № 31. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-41>
2. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Демчук О.А. Діловий та дипломатичний протокол у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі в практиці менеджменту. Причорноморські економічні студії: науковий журнал. Вип.66. 2021. С. 58-63. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.66-10>
3. Лисюк Т.В., Терещук О.С. Етичні засади ділового та дипломатичного протоколу в управлінні туристичних і готельно-ресторанних підприємств. Сучасні наукові погляди на вдосконалення економіки: перспективи та розвиток: збірник тез наукових робіт учасників Всеукраїнської науково-практичної конференції для студентів, аспірантів та молодих учених (м. Київ, 10 липня 2021 р.). К.: Аналітичний центр «Нова Економіка», 2021. С. 29-34.
4. Єфремова К.В., Наумова К.І., Мішанчук А.В. Особливості використання цифрової дипломатії в умовах пандемії: проблеми і перспективи розвитку. Право та інноваційне суспільство. 2021. № 2.
5. Окладна М.Г., Наумова К.І., Миргород В.О. Таємна дипломатія та способи її здійснення у міжнародних відносинах. Право та інноваційне суспільство. 2021. № 2 (17).
6. Польова Л.В., Орлова В.В. Інноваційні тенденції ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг. Наукові інновації та передові технології. Серія: економіка. 2023. № 13(27). С.550-561.
7. Польова Л.В. Нормативно-правове забезпечення реалізації державної політики в сфері культури України. Zeszyt Naukowy Prac Ukrainoznawczych. Gorzow Wielkopolski: Wydawnictwo Naukowe Akademii im. Jakuba z Paradyża w Gorzowie Wielkopolskim, 2020. No. 4. S. 73-83.
8. Польова Л.В. Обслуговування в сучасних умовах та конкурентоспроможність персоналу. Регіональні особливості розвитку невиробничої сфери в умовах кризи. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. : Харків : УПА, ХТЕІ УПА, 2021. С.62-64.
9. Шикеринець В.В., Польова Л.В., Зарічняк А.П. Особливості реалізації органами державної влади державної політики в сфері культури на регіональному рівні. Науковий вісник: державне управління: журнал. 2020. №3. (5). Київ, 2020. С.259-273.
10. Довідник з протокольних питань. Департамент державного протоколу вересень 2021 р. URL: [https://mfa.gov.ua/storage/app/sites/1/DDP\\_Protocol/uaprotocol-guide092021pr.pdf](https://mfa.gov.ua/storage/app/sites/1/DDP_Protocol/uaprotocol-guide092021pr.pdf).

**Викладач**

1321-

Польова Л.В.