

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Дипломатичний і діловий протокол та етикет**

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма: Всі

Предметна спеціальність: Всі

Спеціальність: Всі

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні  
кафедри Протокол № \_\_\_\_ від

## 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

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Дипломатичний і діловий протокол та етикет
<b>Освітньо-професійна програма</b>	Міжнародний готельний бізнес
<b>Спеціалізація</b>	–
<b>Спеціальність</b>	241 «Готельно-ресторанна справа»
<b>Галузь знань</b>	24 «Сфера обслуговування»
<b>Освітній рівень</b>	Бакалавр
<b>Статус дисципліни</b>	Вибіркова
<b>Курс/семестр</b>	1/2
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції – 30/10 год. Семінарські заняття – 30/10 год. Самостійна робота – 120/160 год.
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=1807">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=1807</a>

<b>2. Опис дисципліни</b>
<p><b>Мета курсу:</b> 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><b>Цілі курсу:</b> 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><b>Компетентності:</b></p> <p><b>ЗК 01.</b> 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, вести здоровий спосіб життя.</p> <p><b>ЗК 03.</b> Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p><b>ЗК 04.</b> Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p><b>ЗК 05.</b> Здатність працювати в команді.</p> <p><b>ЗК 06.</b> Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p><b>ЗК 08.</b> Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p><b>ЗК 09.</b> Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p><b>ЗК 10.</b> Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p><b>СК 01.</b> Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p><b>СК 03.</b> Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p><b>СК 04.</b> Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p><b>СК 06.</b> Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p><b>СК 07.</b> Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p><b>СК 08.</b> Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p><b>СК 09.</b> Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p>

**СК 11.** Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

**Програмні результати навчання:**

**РН 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

**РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

**РН 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**РН 09.** Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

**РН 10.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

**РН 12.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

**РН 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

**РН 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

### 3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
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.	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.	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.	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.	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.	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.	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.	Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів	Знати порядок здійснення ділових зустрічей та прийомів. Розуміти відмінні риси 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.	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 прийомів	Питання, тести, самостійна практична робота
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.	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.	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.	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 обіду під час зустрічі. Неформальні прийоми: «Бранч», «Шашлик» (барбекю), пікнік, «Келих вина із сиром» та ін. Вміти використовувати на практиці правила	Питання, тести, самостійна практична робота

		організації і проведення ділових прийомів, запрошення гостей та принципи розсаджування гостей за столом.	
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.	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
Семинарські заняття	50
Самостійна робота студентів	10
Проміжний тестовий контроль	20
Екзамен	20
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

#### 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи															Підсумковий тестовий контроль (екзамен) ТК-7	Сума				
Поточний контроль																	СРС		Тестовий контроль	
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 (ТК-1, ТК-1ст.)	СРС 2 (ТК-6)	ТК-2-3	ТК-4-5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10		
<b>Max= 50</b>															<b>Max= 10</b>		<b>Max= 20</b>		<b>20</b>	<b>100</b>

#### 6. Ресурсне забезпечення

##### Методичне забезпечення

1. Польова Л.В. Методичні рекомендації з курсу «Діловий етикет і протокол». Івано-Франківськ: Фоліант. 2012. 223 с.

##### Рекомендована література

1. Бралатан В. П., Гуцаленко І. В., Задирко Н. Г. Професійна етика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури. 2016. 251 с.
2. Гірняк К. М. Діловий етикет у системі управління персоналом. Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій ім. Гжицького. 2013. Т. 15, № 2. С. 57–62.
3. Зубенко Л., Немцов В. Культура ділового спілкування: навч. посіб. Київ : ЕксОб, 2016. 196 с.
4. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування : навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с.

5. Капуш А. В. Комунікативні невдачі у сфері міжкультурного ділового спілкування. Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ : зб. мат. IV-ї Міжнародної наук.-практ. конф. (15 бер. 2018). Київ. 2018. С. 50–54.
6. Красніцька Г. М. Національні особливості ділового етикету в європейських країнах Збірник наукових праць «Глілея». 2017. вип. 117. С. 260–262.
7. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підручник для вищих навчальних закладів / За загальною редакцією П'ятницької Н.О. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
8. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. Київ :СУФІМБ, 2017. 250 с.
9. Подворна О. Г. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. Острог: В-цтво Національного університету «Острозька академія», 2014. 236 с.
10. Прищак М. Д. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин: навч. посібник. Вінниця : ВНТУ, 2016. 151 с.
11. Радченко С. Г. Етика бізнесу : навч. посіб. Київ : КНТУ, 2014. 395 с.
12. Серебряннікова Н. Бізнес-комунікації: риторика, аргументація. Одеса : Фенікс, 2018. 109 с.
13. Сухорукова, Т. Г. Роль ділового етикету у підвищенні економічної безпеки підприємства. Вісник економіки транспорту та промисловості. 2017. № 57. С. 38–45.
14. Харун О. А. Рожок Т. В. Етика ділових відносин керівників та підлеглих на вітчизняних підприємствах. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Дніпро. 2017. С. 180–184.

#### *Інформаційні ресурси*

1. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Рузакова Г. Г. Етика ділових відносин: електронний навчальний посібник : <http://posibnyku.vntu.edu.ua/>.
2. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин: електронний навчальний посібник [Електронний ресурс] : Режим доступу: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/> (2014)
3. Прищак М. Д. Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навч. посібник [Електронний ресурс] : Режим доступу: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/> (2015)

#### **7. Контактна інформація**

<b>Кафедра</b>	Готельно-ресторанної та курортної справи. м. Івано-Франківськ, вул. Галицька, 201 Б. Кабінет – 326. <a href="https://kgrks.pnu.edu.ua/">https://kgrks.pnu.edu.ua/</a>
<b>Викладач</b>	доц. Загнибіда Р.П.
<b>Контактна інформація викладача</b>	<a href="mailto:raisa.zagnubida@pnu.edu.ua">raisa.zagnubida@pnu.edu.ua</a>

#### **8. Політика курсу**

<b>Академічна доброчесність</b>	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
---------------------------------	--

	<p>свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи 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.</p>
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
<b>Додаткові бали</b>	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
<b>Неформальна освіта</b>	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни

**Викладач**



**Загнибіда Р.П.**