

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор _____

«_____» _____ 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Дипломатичний і діловий протокол та етикет»

спеціальність: 241 «готельно-ресторанна справа»

освітньо-професійна програма: «Міжнародний готельний бізнес»

інститут, факультет: Факультет туризму

Івано-Франківськ – 2022 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Дипломатичний і діловий протокол та етикет» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», (Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»). 2022. 14 с.

Розробник:

Загнибіда Раїса Павлівна, кандидат педагогічних наук, доцент.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від « » березня 2022 р., №

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Клапчук В.М.
« ___ » _____ 20__ р.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від « ___ » _____ 20__ р., № ___

Голова

Чорна Л.В.

« ___ » _____ 20__ р.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6,0		Вибіркова	
Модулів – 1	спеціальність: <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> освітня програма: «Міжнародний готельний бізнес»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання – <u>Вивчення досвіду організації ділових прийомів на підприємствах</u>			
Загальна кількість годин – 180		Семестр	
		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр</u>	Лекції	
		30 год.	6 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	14
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	160 год.
Індивідуальні завдання:			
		Вид контролю: <u>залік</u>	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/3

для заочної форми навчання – 1/9

1. Мета та завдання навчальної дисципліни.

Мета: 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.

Завдання дисципліни є формування професійних компетентностей щодо теоретичних знань з курсу «Дипломатичний і діловий протокол та етикет», ознайомити з новими трендами і згадати класичні настанови в області протоколу та етикету під час організації та проведення ділових прийомів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- визначення предмету, його структуру, базові поняття, їхні функції;
- теоретичні питання, які розглядаються при опрацюванні лекційного курсу;
- види ділових прийомів, їх класифікацію;
- усвідомити значення ділових прийомів для досягнення успіхів у діловому бізнесі;
- особливості та тонкощі прийому зарубіжних організацій;
- загальні принципи міжнародного ділового етикету і протоколу, їх особливості у різних країнах світу;
- розуміти відмінні риси етикетних і протокольних норм у деяких країнах світу;
- правила представлення, відповідь на представлення;
- правила підготовки приміщення для переговорів;
- протокольні правила розміщення за столом;
- поняття зустріч «без краваток»;
- правила організації обіду під час зустрічі;
- теми бесід під час спілкування на ділових прийомах;
- правила розсаджування за столом;
- правила сервірування столу;
- користування столовими приборами;
- основні правила поведінки за столом;
- послідовність подавання страв;
- поєднання страв і напоїв;
- принципи та критерії підбору ділового гардеробу.

вміти:

- користуватися нормативно-технічною документацією;
- готувати приміщення до проведення ділових прийомів;
- використовувати на практиці правила організації і проведення ділових прийомів,
- правила запрошення гостей;

- розсаджувати гостей за столом;
- створювати меню для ділових прийомів;
- вести світську бесіду;
- оцінювати якість кулінарної та кондитерської продукції;
- добирати посуд для подавання страв, виробів, напоїв;
- добирати напої до страв та закусок відповідно меню;
- виконувати практичні та ситуаційні завдання;
- підбирати посуд для подавання страв;
- рекомендувати страви, вироби, напої відвідувачам, задовольняючи їх смаки.

2. Програма навчальної дисципліни МОДУЛЬ 1.

Змістовий модуль 1. ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ ЯК РЕГУЛЯТОР ВІДНОСИН

Тема 1. Сучасна етика бізнесу та етикет ділової людини

Зміст і завдання дисципліни «Дипломатичний і діловий протокол та етикет». Предмет і поняття дипломатичного протоколу та етикету. Дипломатичний етикет як інструмент зовнішньополітичної діяльності держав. Основи і джерела норм етикету. Історія виникнення правил етикету. Правила етикету і середовище.. Дипломатичний етикет і дипломатичний протокол, їх відмінність одне від одного. Етикет держави, символи його суверенітету. Норми моралі в міждержавних відносинах.

Тема 2. Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу

Комунікаційний процес обміну інформацією. Специфіка різних типів і каналів комунікацій на кожному з етапів комунікаційного Етикет і історичний досвід людського спілкування. Формування комунікаційних процесів, а також вибір засобів і каналів комунікацій. Вибір каналу зв'язку і передача повідомлення. Цілі комунікації. Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу. Типи і форми невербальної комунікації.

Тема 3. Культура ділових відносин та соціальної взаємодії у бізнесі

Поняття ділової культури і значення крос-культурних відмінностей в міжнародному бізнесі. Елементи і характеристики ділової культури. Корпоративна культура. Професійна етика поведінки як конкретизація загальнолюдських етичних норм і цінностей для певної професії.

Тема 4. Основи культури ділової письмової та усної комунікації

Сучасний діловий документ та його призначення. Мовний етикет ділового листа, композиція і правила оформлення. Службові листи. Види та призначення. Редагування та усунення типових помилок в оформленні ділових паперів. Типове резюме: загальні правила та вимоги щодо складання, композиційно-мовні особливості, Рекомендаційний лист як приклад приватних ділових паперів.

Тема 5. Головні засади проведення ділових зустрічей та переговорів

Основні моменти організації та проведення ділових переговорів та зустрічей. Предмет ділової зустрічі. Місце проведення. Часові межі. Склад делегації. Матеріали для обговорення та підсумкові документи. Підготовка приміщення. Зустріч делегації. Стратегія та тактика переговорів. Презентація як особливий різновид PR-кампанії .

Тема 6. Діловий етикет та діловий імідж

Сутність та атрибути іміджу . Імідж як основи успіху ділової людини. Загальне поняття та характеристика іміджу. Поняття про імідж людини та його складові. Риси іміджу ділової людини. Моделі поведінки та критерії їх вибору. Етикетні та стратегічні моделі, шаблон поведінки, залежність поведінки від конкретної ситуації. Зовнішність як частина іміджу. Одяг, зачіска, парфуми, осанка та хода. Культура мови як основна ознака іміджу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ДІЛОВІ ПРИЙОМИ.

Тема 7. Характеристика, зміст та основні види ділових прийомів та банкетів

Види ділових прийомів та банкетів. Прийоми з розміщенням такі прийоми як сніданок, обід, вечеря. Прийоми без розміщення: “шведський стіл”, “фуршет”, коктейль”, “келих шампанського” чи “келих вина”, “чай” та ін. Неофіційні види прийомів.

Тема 8. Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів та банкетів. Запрошення гостей. Зустріч гостей. Підготовка приміщення для проведення ділових прийомів. Організація ділових прийомів з розміщенням.

Тема 9. Правила сервірування столу та принципи розсадження гостей за столом

Розмір і форма обіднього столу. Правила сервірування столу. Столова білизна та столовий посуд. Особливості меню бенкету-прийому. Принципи розсадження гостей за столом. Кувертна картка. Види обслуговування бенкетів-прийомів.

Тема 10. Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом

Правилами етикету за столом. Правила користування предметами сервіровки. Правила споживання страв із меню. Правила користування серветками. Загальні правила поведінки за столом. Правила ведення бесіди за столом.

Тема 11. Ділова атрибутика та базові правила ділових прийомів в різних країнах

Ділова атрибутика. Візитівки. Сувеніри і подарунки в діловій сфері. Етикет національних символів. Правила ділових прийомів в різних країнах. Врахування національних особливостей та звичаїв іноземних ділових партнерів.

Тема 12. Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.

Дрес-код. Колір ділового одягу. Діловий одяг для чоловіків. Жіночий діловий одяг. Макіяж, парфуми, аксесуари та взуття для ділових прийомів.

Тема 13. Ділові сніданки та бізнесланчі

Основні поняття ділового сніданку, ланчу та обіду, план проведення. Правила поведінки за столом. Запрошення гостей, планування розміщення присутніх за столом. Підтвердження зустрічі напередодні. Вирішення проблем, які можуть виникнути під час ділової їжі.

Тема 14. Конфлікти в ділових відносинах.

Поняття конфлікту, його типи, структура і етапи. Структура конфлікту. Етапи протікання конфлікту і його наслідки. Причини і передумови конфліктів. Суб'єктивні чинники виникнення конфліктів. Неадекватне сприйняття конфліктної ситуації як передумова конфлікту. Поведінка в умовах конфлікту. Етичні аспекти конфліктної взаємодії. Гумор та іронія на адресу партнера. Вирішення конфлікту.

Тема 15. Тонкощі прийому зарубіжних делегацій

Врахування національних, етнополітичних і геополітичних чинників у спілкуванні з представниками країн світу. Особливості національного протоколу і етикету в країнах зарубіжжя. Етикетний престиж в країнах зарубіжжя. Протокол і етикет ділового спілкування за кордоном, особливості переговорів.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с.	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	ін д.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1 2	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Дипломатичний протокол та етикет як регулятор відносин												
Тема 1. Сучасна етика бізнесу та етикет ділової людини	14	2	2			10	9	1				8
Тема 2. Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу	14	2	2			10	11		1			10
Тема 3. Культура ділових відносин та соціальної взаємодії у бізнесі	14	2	2			10	9		1			8
Тема 4. Основи культури ділової письмової та усної комунікації	14	2	2			10	9		1			8
Тема 5. Головні засади проведення ділових зустрічей та переговорів	14	2	2			10	9		1			8
Тема 6. Діловий етикет та діловий імідж	12	2	2			8	10	1	1			8
Разом за змістовим модулем 1	82	12	12	0	0	58	57	2	5			50
Змістовий модуль 2. Ділові прийоми												
Тема 7. Характеристика, зміст та основні види ділових прийомів та	12	2	2			8	16	1	1			14

банкетів												
Тема 8. Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів	10	2	2			6	13	1	0			12
Тема 9. Правила сервірування столу та принципи розсадження гостей за столом	12	2	2			8	14	1	1	0		12
Тема 10. Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом	10	2	2			6	14	1	1			12
Тема 11. Ділова атрибутика та базові правила ділових прийомів в різних країнах	10	2	2			6	13	1				12
Тема 12. Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.	12	2	2			8	13	1				12
Тема 13. Ділові сніданки та бізнесланчі	10	2	2			6	13	1				12
Тема 14. Конфлікти в ділових відносинах	12	2	2			8	13	1				12
Тема 15. Тонкощі прийому зарубіжних делегацій	10	2	2			6	14	1	1			12
Разом за змістовим модулем 2	98	18	18	0	0	62	123	4	9	0		110
Разом	180	30	30	0		120	180	6	14	0		160
ІНДЗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Усього годин	180	30	30	0		120	180	6	14	0		160

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сучасна етика бізнесу та етикет ділової людини	2
2.	Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу	2
3.	Культура ділових відносин та соціальної взаємодії у бізнесі	2

4.	Основи культури ділової письмової та усної комунікації	2
5.	Головні засади проведення ділових зустрічей та переговорів	2
6.	Діловий етикет та діловий імідж	2
7.	Характеристика, зміст та основні види ділових прийомів та банкетів	2
8.	Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів	2
9.	Правила сервірування столу та принципи розсадження гостей за столом	2
10.	Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом	2
11.	Ділова атрибутика та базові правила ділових прийомів в різних країнах	2
12.	Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.	2
13.	Ділові сніданки та бізнесланчі	2
14.	Конфлікти в ділових відносинах	2
15.	Тонкощі прийому зарубіжних делегацій	2
Всього:		30

6. Теми практичних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Діловий етикет і протокол	10
2	Історія формування ділового етикету та протоколу	10
3	Тонкощі прийому зарубіжних організацій	10
4	Організація ділових зустрічей та прийомів	10
5	Ділові сніданки та бізнесланчі	10
6	Етикетні правила поведінки за столом під час ділових прийомів різного типу	10
7	Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.	10
8	Правила мовного етикету під час проведення ділових прийомів	10
9	Ділові прийоми, їх різновиди та особливості організації	10

10	Вміння вести ділову бесіду	10
11	Попередження конфліктів	10
12	Сучасні вимоги до ділового етикету та протоколу	10
Всього:		120

9. Індивідуальні завдання

1. Національна специфіка ділових прийомів
2. Важливість аксесуарів
3. Пошук стилю для ділових прийомів
4. Діловий стиль в не офіційній обстановці
5. Парфюмерія і косметика
6. Мовленнєвий етикет
7. Правила поведінки, коли їжа і бізнес водночас.
8. Прийоми з розміщенням
9. Прийоми без розміщення
10. Пікнік як один із видів ділових прийомів
11. Класичні настанови в області протоколу та етикету
12. Нові тренди в організації та проведенні ділових прийомів
13. Гастрономічні поєднання страв та напоїв
14. Вибір тютюну
15. Організація ділової бесіди
16. Зустріч в аеропорту гостей
17. Організація дозвілля гостей
18. Проводження гостей
19. Дипломатичний і діловий протокол – основа механізму міждержавних політичних і ділових відносин
20. Характеристика і роль дипломатичного етикету в міжнародних відносинах. Етика ділових стосунків
21. Порядок представлень і знайомств.
22. Етикет дистанційного спілкування.
23. Протокольні аспекти ведення переговорів.
24. Дипломатичні і ділові візити
25. Протокол підготовки і проведення представницьких заходів
26. Національні особливості дипломатичного і ділового протоколу та етикету в зарубіжних країнах
27. Правила нанесення візитів.
28. Основні правила користування стільниковим телефоном
29. Види етикету. Дипломатичний етикет, його відмінність від дипломатичного протоколу
30. Визначення понять: міжнародна ввічливість, протокольне старшинство, принцип взаємності.

10. Методи навчання

Форми та методи навчання: лекція, бесіда, дискусія, проблемний виклад навчального матеріалу, евристичний метод, дослідницький метод, метод проектів, практичні методи (вправи).

11. Методи контролю

- 1) усне опитування на лабораторних заняттях;
- 2) письмові контрольні роботи;
- 3) індивідуальні завдання;
- 4) тестування.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Модуль 1						ТКЗ №1	ТКЗ №2	ПТК	Сам. робота	Сума	
ЗМ 1			ЗМ 2								
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6						
10		10		15	10	15	5	5	15	15	100
60						5	5	15	15	100	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D		
50 – 59	E	задовільно	
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

Методична література

1. Загнибіда Р.П. Барна справа: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ, Видавець Кушнір В.Г., 2020. 292 с.

Рекомендована література

2. Ананьев В.Г. Бар без алкоголя. М.: Экономика, 2012. 144 с.
3. Архипов В.В., Иванникова У.И. Барное дело. Технология продукции и обслуживание в барах. Учебное пособие для студ.высш.учеб.завед. К.: Центр учебной литературы, 2011. 240 с.
4. Барна справа та організація роботи сомельє: конспект лекцій для студ. спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ден. та заоч. форм навчання / А. В. Слащева, А. В. Клименко. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 48 с.
5. Беляєва П.М. Усе про ресторанний бізнес. Донецьк ТОВ «ВКФ БАО», 2009. 544 с.
6. Доцяк В.С, Стремено Л.О., Стремено І.В. Страви, закуски, напої, десерти барів і буфетів. К.: Вища шк., 1998. 519 с.
7. Евсевский Ф. Библия бармена. Большая книга бара: Учеб. Пособие для подготовки специалистов в области сервиса . М.: Авангард, 2013. 256 с.
8. Заклади ресторанного господарства. Класифікація ДСТУ4281: 2004. Національний держстандарт України. 2014.
9. Коршунова Г.Ф. Напої, асортимент та технологія: Уч. пос. Д. ДонДУЕТ, 2013. 70с.
10. Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Повстяна Н.В., Усіна А.І. Організація роботи бармена: навчальний посібник. Харків: ДП «Редакція журналу «Стандартизація, сертифікація, якість», 2012. 214 с.
11. Мялковський О. В. Барна справа: підручник. К.: Кондор, 2017. 376 с.

12. М'ялковський О.В. Теорія і практика приготування змішаних напоїв. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 360с.
13. Ощипок І.М., Пономарьов П.Х. Барна справа: навчальний посібник [для студ. вищ. навч. закл.]. Львів. «Магнолія 2006». 2016. 288 с.
14. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр навчальної літератури, 2011. 584 с.
15. Ростовський В. С., Шамян С. М. Барна справа. Підручник. 2-ге вид. К.: Центр навчальної літератури. 2011. 395 с.
16. Сало Я. М. Організація роботи барів: довідник бармена. Львів: Афіша, 2012.
17. Сирохман І.В., Задорожний Ф.М. Товарознавство продовольчих товарів: навч. посіб. Львів: Коопспілка, 2010. 628
18. Справочник о столовой посуде и прибора ресторанного хозяйства. Для предприятий разных типов и классов / Справ. Пособие / Л.П. Малюк, Т.Л. Колесник, Т.П. Кононенко. Харьк. Госуниверситет питания и торговли. Харьков, 2014. 135 с.

Інформаційні ресурси

1. Мультимедійне забезпечення лекційних занять з дисципліни "Барна справа" зі спеціальності 241 "Готельно - ресторанна справа" [Електронний ресурс]. URL: <https://vseosvita.ua/library/multimedijne-zabezpecenna-lekcijnih-zanat-z-disciplini-barna-sprava-zi-specialnosti-241-gotelno-restoranna-sprava-120571.html>
2. Методичні вказівки для практичних занять [Електронний ресурс]. URL: <http://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/24360/1/.pdf>

Примітки:

1. Робоча програма навчальної дисципліни є нормативним документом вищого навчального закладу і містить виклад конкретного змісту навчальної дисципліни, послідовність, організаційні форми її вивчення та їх обсяг, визначає форми та засоби поточного і підсумкового контролю.

2. Розробляється лектором. Робоча програма навчальної дисципліни розглядається на засіданні кафедри, у методичній комісії факультету, інституту, підписується завідувачем кафедри, головою методичної комісії і затверджується проректором з науково-педагогічної роботи.