

**Державний вищий навчальний заклад
«Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор _____

«_____» _____ 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Ділові та протокольні заходи в ГРС»

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма: «Курортна справа»

інститут, факультет: Факультет туризму

Робоча програма навчальної дисципліни «Ділові та протокольні заходи в ГРС» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Курортна справа»). 2021. 10 с.

Розробник:

Польова Леся Василівна, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, кандидат педагогічних наук.

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

Протокол від ____ травня 2021 р., № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
01.03.2021 р.

Клапчук В.М.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

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

Голова

Чорна Л.В.

«____» _____ 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3,0	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа» (Освітньо-професійна програма «Курортна справа»)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 1		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання			
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 90	Рівень вищої освіти: <u>магістр</u>	Лекції	
		16 год.	6 год.
		Семінарські	
		14 год.	4 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		60 год.	80 год.
		Індивідуальні завдання:	
		0 год.	
		Вид контролю: <u>залік</u>	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
 для денної форми навчання – 1/2;
 для заочної форми навчання – 1/8.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: 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.

Завдання: 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати: особливості дипломатичного протоколу, як політичного інструменту дипломатії. Основні правила і норми дипломатичного етикету як складових іміджу сучасного дипломата. Основні види візитів, принципи складання програм візитів, значення візитів у міжнародному спілкуванні. Знати особливості спілкування в різних країнах у залежності від культурних традицій регіону. Національна специфіка ділової етики й етикету. Манери поведінки

вміти: специфіці дипломатичного листування. Визначити особливості особистих візитів і бесіди дипломатів. Організувати проведення ділових та офіційних прийомів. Вміти аналізувати основні принципи організації обслуговування бенкетів та прийомів.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

Тема 1. Дипломатичний протокол – політичний інструмент дипломатії. Особливості дипломатичного протоколу, як політичного інструменту дипломатії.

Тема 2. Дипломатичне листування. Особисті візити і бесіди дипломатів. Специфіка дипломатичного листування. Особливості.

Тема 3. Основні правила і норми дипломатичного етикету як складових

іміджу сучасного дипломата. Основні правила і норми дипломатичного етикету як складових іміджу сучасного дипломата.

Тема 4. Організація проведення ділових та офіційних прийомів. Правила організації проведення ділових та офіційних прийомів. Аналіз основних принципів організації обслуговування бенкетів та прийомів.

Денні прийоми: «Бокал шампанського», «Бокал вина», «Сніданок».

Вечірні: «Коктейль», «А ля фуршет», «Обід», «Вечеря», «Обід-буфет», «Чай», «Жур-фікс». Форма одягу на прийомах.

Організація прийомів. Складання списку запрошених. Запрошення та їх розсилка. Принципи розміщення за столом. Складання меню. Сервіровка столу.

Порядок проведення прийомів. Тости.

Правила поведінки на прийомах. Застільний етикет.

Тема 5. Організація проведення ділових та офіційних прийомів. Правила організації проведення ділових та офіційних прийомів. Аналіз основних принципів організації обслуговування бенкетів та прийомів.

Тема 6. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні. Знати специфіку ділового спілкування, етику та Практична робота, майстер-клас норми дипломатичного протоколу в зарубіжних країнах. Вміти складати протокол багатосторонньої дипломатії. Аналізувати діяльність служби протокольного забезпечення.

Тема 7. Основи міжнародної ввічливості. Основні терміни і поняття, символи державного суверенітету, дипломатичні звичаї.

Тема 8. Основні види візитів на вищому рівні. Основні види візитів, принципи складання програм візитів, значення візитів у міжнародному спілкуванні. Особливості спілкування в різних країнах у залежності від культурних традицій регіону. Національна специфіка ділової етики й етикету. Манери поведінки.

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	с	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1												
Тема 1. Дипломатичний протокол – політичний інструмент дипломатії	6	2	0	0	0	4	12	2	0	0	0	10
Тема 2. Дипломатичне листування	12	2	2	0	0	8	12	0	2	0	0	10
Тема 3. Основні правила і норми дипломатичного	12	2	2	0	0	8	12	2	0	0	0	10

етикету як складових іміджу сучасного дипломата												
Тема 4. Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	12	2	2	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 5. Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	12	2	2	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 6. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні.	12	2	2	0	0	8	12	2	0	0	0	10
Тема 7. Основи міжнародної ввічливості	12	2	2	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 8. Основні види візитів на вищому рівні	12	2	2	0	0	8	12	0	2	0	0	10
Разом за змістовим модулем	90	16	14	0	0	60	90	6	4	0	0	80
Усього годин	90	16	14	0	0	60	90	6	4	0	0	80

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Дипломатичне листування	2	-
2	Основні правила і норми дипломатичного етикету як складових іміджу сучасного дипломата	2	2
3	Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	2	-
4	Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	2	-
5	Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні.	2	-
6	Основи міжнародної ввічливості	2	-
7	Основні види візитів на вищому рівні	2	2
ВСЬОГО		14	4

6. Теми практичних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1		

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
1	Документ як основа ділового мовлення	4	10
2	Культура та тактика введення ділових переговорів.	8	10
3	Діловий етикет і комерційна таємниця	8	10
4	Інтер'єр робочого приміщення як важлива складова ділового етикету	8	10

5	Сувеніри та подарунки в діловій сфері	8	10
6	Стиль ділового одягу.	8	10
7	Етикет усної ділової мови	8	10
8	Традиції в етикеті міжнародного ділового спілкування	8	10
ВСЬОГО:		60	80

9. Індивідуальні завдання

1. Особливості дипломатії країн Сх Європи
2. Особливості дипломатії країн Зх. Європи
3. Особливості дипломатії Центральної Європи
4. Особливості дипломатії арабських країн
5. Особливості дипломатії країн Азії
6. Особливості дипломатії Пн. Америки
7. Особливості дипломатії Пд. Америки
8. Особливості дипломатії Центральної Америки

10. Методи навчання

1. Група методів організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:
 - 1.1. Підгрупа за джерелом передачі навчальної інформації:
 - словесні методи - розповідь-пояснення, бесіду, лекцію.
 - наочні методи - ілюстрація, демонстрація
 - практичні методи: досліди, вправи, навчальна праця. Лабораторні та практичні роботи, твори, реферати учнів
 - 1.2. Підгрупа за логікою передачі та сприймання навчальної інформації:
 - Індуктивні методи. Втілюються за принципом: від часткового до загального, від конкретного до абстрактного.
 - Дедуктивний метод активніше розвиває абстрактне мислення, сприяє засвоєнню навчального матеріалу на основі узагальнень.
 - 1.3. Підгрупа за ступенем самостійного мислення студентів у процесі оволодіння знаннями, формуванням умінь і навичок:
 - репродуктивні методи – відтворена репродукція як засіб повторення готових зразків або робота за готовими зразками;
 - творчі, проблемно-пошукові методи визначають порівняно вищий щабель процесу навчання, особливо там, де він організований на вищому, ніж у масовій школі, рівні. Проблемно-пошукова методика, на відміну від репродуктивної, пояснювально-ілюстративної, має спиратися на самостійну, творчу пізнавальну діяльність студентів.
 - 1.4. Підгрупа за ступенем керівництва навчальною роботою:
 - навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота в аудиторії;
 - самостійна робота студентів поза контролем учителя – самостійна робота вдома.
2. Група методів стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

2.1. Підгрупа методів стимулювання інтересу до навчання:

- створення ситуації інтересу при викладанні того чи іншого матеріалу (використання пізнавальних ігор, цікавих пригод, гумористичних уривків, перегляд навчальних телепередач, кінофільмів);
- пізнавальні ігри як метод для стимулювання та формування інтересу до знань (ігри-подорожі, вікторини тощо);
- навчальні дискусії як інтерес до предмету;
- аналіз життєвих ситуацій як метод застосування теоретичних знань на практиці.

2.2. Підгрупа методів стимулювання обов'язку й відповідальності:

- роз'яснення мети навчального предмета – метод стимулювання, основним правилом якого є: «Це згодиться в житті», «Без цього не можна бути освіченою та культурною людиною», «У майбутньому це стане тобі необхідним»;
- вимоги до вивчення предмета (орфографічні, дисциплінарні, організаційно-педагогічні). Їх виконання привчає учнів до дисциплінованості, що є головним у використанні цих методів, хоча даний аспект вивчено в дидактиці недостатньо;
- заохочення та покарання в навчанні: оцінка студента за успіхи, усне схвалення та осуд педагога. Внутрішній закон кожного педагога – не користуватись антипедагогічними прийомами: виведення з заняття, виставлення негативної оцінки за поведінку, фізичне покарання тощо.

3. Група методів контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції та взаємокорекції:

- соціальні, пов'язані з готовністю брати на себе відповідальність, бути активним у прийнятті рішень у суспільному житті, у врегулюванні конфліктів ненасильницьким шляхом, у функціонуванні й розвитку демократичних інститутів суспільства;
- полікультурні – стосуються розуміння несхожості людей, взаємоповаги до їхньої мови, релігії, культури тощо;
- комунікативні – передбачають опанування важливого в роботі та суспільному житті усного й писемного спілкування, оволодіння кількома мовами;
- інформаційні, зумовлені зростанням ролі інформації в сучасному суспільстві та передбачають оволодіння інформаційними технологіями, уміннями здобувати, критично осмислювати та використовувати різноманітну інформацію;
- саморозвитку та самоосвіти, пов'язані з потребою та готовністю постійно навчатися як у професійному відношенні, так і в особистому та суспільному житті;
- компетенції, що реалізуються у прагненні та здатності до раціональної продуктивної, творчої діяльності.

4. Група бінарних, інтегрованих (універсальних) методів навчання:

- бінарні – подвійні, коли метод і форма зливаються в єдине ціле або два методи поєднуються в один;

- інтегровані (універсальні) – це поєднання трьох-п'яти методів у єдине ціле під час організації навчання.

11. Методи контролю

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

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																
Види навчальної роботи													Підсумковий тестовий контроль (залік)	Сума		
Поточний контроль							Практичні завдання								Тестовий контроль	
Сем 1	Сем 2	Сем 3	Сем 4	Сем 5	Сем 6	Сем 7	ПР 1	ПР 2	ПР 3	ПР 4	ПР 5	ПР 6			ТК-1	ТК-2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Max= 40							Max= 20						Max= 10		30	100

Виконання курсової роботи (не передбачено)

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума

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	задовільно	
50 – 59	E		
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. Рекомендована література

1. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 8. С. 1216 – 1221.

2. Виноградская А. С. Развитие туристического бизнеса в Украине. Бизнес-информ. 2016. № 9 – 10. С. 122 – 127.
3. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник. К. : Знання, 2017. 358 с.
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2016. 280 с.
5. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект Пресс, 2017. 325 с.
6. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2016. 312 с.
7. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник. Х.: ХДУХТ, 2015. 211с.
8. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). К.: «Центр учбової літератури», 2016. 304 с.
9. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі. К. : Кондор, 2017. 370 с. 11.
10. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2016. 584 с.
11. 14. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові
12. Кардашова Е.В., Чугаєнко Ю.А. Дипломатический и международный деловой протокол и этикет. Учеб-метод. пособие. Воронеж: Изд. ВГУ, 2010.
13. Міжнародні відносини: Історія. Теорія. Економіка. Право: Навч. Посіб. К.: Знання, 2010.
14. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. К.: Знання, 2010.
15. Польова Л.В. Методичні рекомендації з курсу «Діловий етикет і протокол». Івано-Франківськ: Фоліант, 2012. 114 с.