

**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: «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол №7 від 15.01.2024р.

м. Івано-Франківськ – 2024

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Дипломатичний і діловий протокол та етикет
Викладач (-і)	Загнибіда Раїса Павлівна
Контактний телефон викладача	0997544264
E-mail викладача	<a href="mailto:raisa.zagnubida@pnu.edu.ua">raisa.zagnubida@pnu.edu.ua</a>
Формат дисципліни	очний/заочний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, 180 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/09b45b9083f56fad28c1">https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/09b45b9083f56fad28c1</a>
Консультації	Згідно з графіком консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Дипломатичний і діловий протокол та етикет» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін вільного вибору студентів і націлена на ознайомлення з принципами і правилами сучасного дипломатичного і ділового протоколу та етикету, надання уявлення про його особливості у готельно-ресторанному бізнесі.

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.

### **3. Мета та цілі навчальної дисципліни**

**Мета курсу:** Метою викладання навчальної дисципліни «Дипломатичний і діловий протокол та етикет» є сформувати у здобувача сучасне бачення взаємодії зовнішньополітичних відомств країн світу та міжнародних відносин, ознайомити здобувача зі сферою дипломатичної культури і правил зносин між різними країнами, з сучасним станом роботи української дипломатичної і консульської служб, а також базовими поняттями, умовами та правилами дипломатичного протоколу і етикету.

**Цілі курсу:** набуття теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для організації успішної професійної діяльності, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації дипломатичних прийомів та ділового спілкування та етикету в індустрії гостинності.

### **4. Програмні компетентності та результати навчання**

#### ***Компетентності:***

**ЗК 01.** 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.

**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

**ЗК 05.** Здатність працювати в команді.

**ЗК 06.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК 08.** Навики здійснення безпечної діяльності.

**ЗК 09.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

**СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

**СК 04.** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

**СК 06.** Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

**СК 07.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

**СК 08.** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

**СК 09.** Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

**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.

<b>PH 06.</b> Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.			
<b>PH 07.</b> Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.			
<b>PH 09.</b> Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.			
<b>PH 10.</b> Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.			
<b>PH 12.</b> Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.			
<b>PH 13.</b> Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.			
<b>PH 14.</b> Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки			
<b>Обсяг навчальної дисципліни</b>			
Вид заняття		Загальна кількість	
лекції		30 годин	
семінарські		30 годин	
самостійна робота		120 годин	
<b>Ознаки навчальної дисципліни</b>			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
2	241 «Готельно-ресторанна справа»	1	Вибірковий
<b>Тематика навчальної дисципліни</b>			
<b>Тема</b>	<b>кількість год.</b>		
	<b>лекції</b>	<b>заняття</b>	<b>сам.роб.</b>
Тема 1. Сучасна етика бізнесу та етикет ділової людини	2	2	10
Тема 2. Основні функції, елементи та етапи комунікаційного процесу	2	2	10
Тема 3. Культура ділових відносин та соціальної взаємодії у бізнесі	2	2	10
Тема 4. Основи культури ділової письмової та усної комунікації	2	2	10
Тема 5. Головні засади проведення ділових зустрічей та переговорів	2	2	10
Тема 6. Діловий етикет та діловий імідж	2	2	8
Тема 7. Характеристика, зміст та основні види ділових прийомів та банкетів	2	2	8
Тема 8. Порядок підготовки, організації та проведення ділових прийомів	2	2	6
Тема 9. Правила сервірування столу та принципи розсадження гостей за столом	2	2	8
Тема 10. Столовий етикет та правила поведінки ділових людей за столом	2	2	6
Тема 11. Ділова атрибутика та базові правила ділових прийомів в різних країнах	2	2	6

Тема 12. Одяг для прийомів та його відповідність ситуації.	2	2	8
Тема 13. Ділові сніданки та бізнесланчі	2	2	6
Тема 14. Конфлікти у ділових відносинах	2	2	8
Тема 15. Тонкощі прийому зарубіжних делегацій	2	2	6
Заг:	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>120</b>
<b>6. Система оцінювання навчальної дисципліни</b>			
Загальна система оцінювання курсу	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.). Загальні 100 балів включають: 40 балів – поточний контроль (семінарські заняття), 20 балів – тестовий контроль, 20 балів – контроль за самостійною роботою 20 балів – підсумковий тестовий контроль.		
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, виконання індивідуальних та групових проєктів, 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. 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 проєкту та підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження і з вказанням використаних джерел.		
Семінарські заняття	Оцінюються у стобальній шкалі		
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач освіти вважається допущеним до семестрового контролю з дисципліни, якщо він виконав усі види робіт		
Підсумкова залікова оцінка	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому семінарському занятті як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти		
<b>7. Політика курсу</b>			
Письмові роботи	Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проєкти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після лабораторного 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**

##### *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. Острого: 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)

**Викладач**

**доцент кафедри  
готельно-  
ресторанної та  
курортної справи  
Р.П. Загнибіда**