



## СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Діловий етикет»

Ступінь вищої освіти - Магістр  
Спеціальність 073 «Менеджмент»  
Освітня програма «Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»  
Рік навчання 2й, семестр 3  
Форма навчання денна  
Кількість кредитів ЄКТС 4  
Мова викладання українська

Лектор курсу  
Контактна інформація  
лектора (e-mail)  
Сторінка курсу в eLearn

К.е.н., ст. наук. співроб. Самсонова Вікторія Володимирівна  
067 915 84 94  
samsonova\_v@nubip.edu.ua  
<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469>

### ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

**Метою дисципліни «Діловий етикет»** є підготовка студентів до професійної діяльності на основі теорії та практики ділового протоколу та етикету, формування у студентів уміння орієнтуватися у світі людських відносин, розуміння та сприйняття етичних норм професійної діяльності на міжнародному рівні, оволодіння основними навичками їх використання.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Діловий етикет» є:

- ознайомити студентів із особливостями ділового протоколу та етикету в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні всього бізнес-середовища, так і на рівні організації, фірми;
- розглянути принципи, норми та механізми формування корпоративної культури та етики;
- сприяти розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку;
- надати студентам необхідні знання про норми міжнародного ділового етикету, сформувані вміння використовувати норми етикету в ділових стосунках;
- сприяти засвоєнню основних правил ділового спілкування на міжнародному рівні;
- допомогти оволодіти навичками аналізу проблем та прийняття рішень на основі етичних норм, ведення переговорів із іноземними діловими партнерами;
- сприяти творчому підходу до використання отриманих знань, умінь і навичок у практичній роботі;
- ознайомити з міжнародними нормами, принципами і правилами етики бізнесу.

#### Компетентності ОП:

*Інтегральна компетентність (ІК):* здатність розв'язувати спеціалізовані задачі різного рівня складності у процесі навчання, із застосуванням базових теоретичних знань, розвинутої системи логічного мислення, комплексу теорій та методів фундаментальних і прикладних наук; здатність розв'язувати практичні проблеми організаційного, інноваційного, технологічного і науково-дослідного характеру, спрямованих на розвиток туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

*Загальні компетентності (ЗК):*

**ЗК 2.** Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

**ЗК 5.** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні(фахові, предметні)) компетентності (СК):

**СК 5.** Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

**Програмні результати навчання (ПРН) ОП:**

**ПРН 7.** Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

**ПРН 9.** Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

### СТРУКТУРА КУРСУ

| Тема  | Години<br>(лекції/лабораторні,<br>практичні,<br>семінарські) | Результати навчання   | Завдання   | Оцінювання |
|---|--|---|--|------------|
| <b>3 семестр</b>  |  |   |  |            |
| <b>Модуль 1</b>   |  |   |  |            |
| <b>Тема1</b><br>Діловий етикет.<br>Термінологія міжнародного протоколу.         | 3/3  | Знати сучасний стан теорії міжнародного протоколу та церемоніалу.<br>Розуміти етичні норми, категорії та стандарти міжнародного протоколу.<br>Вміти орієнтуватися у програмному матеріалі дисципліни, усвідомлено працювати з першоджерелами.<br>Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.   | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Написання тестів.<br>Розв'язання проблемно-пошукових, ситуативних завдань.<br>Виконання самостійної роботи. | <b>30</b>  |
| <b>Тема 2</b><br>Віденська конвенція.<br>Глобальний етичний кодекс туризму.     | 2/2  | Знати основні положення Віденської конвенції.<br>Аналізувати основні положення Глобального етичного кодексу туризму.<br>Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.<br>Застосовувати технології прийняття рішень у ситуації етичних дилем, правильно поводитись у конфліктній ситуації.<br>Дотримуватись етичних норм професійних бізнес-відносин. | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Написання тестів.<br>Виконання самостійної роботи.  | <b>40</b>  |
| <b>Модуль 2</b>   |  |   |  |            |
| <b>Тема 3</b><br>Міжнародний діловий етикет.<br>Інструменти ділових комунікацій | 3/3  | Знати основні положення міжнародного ділового етикету.<br>Розрізняти принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності.<br>Вміти встановлювати ділові контакти міжнародного рівня на основі усвідомлення  | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Написання тестів.<br>Виконання самостійної роботи.  | <b>30</b>  |

|   |     |  |   |           |
|---|-----|--|---|-----------|
|   |     | соціальної відповідальності бізнесу.<br>Розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку.<br>Кваліфіковано використовувати різноманітні моделі і стилі службового етикету при веденні міжнародної туристичної діяльності.  |   |           |
| <b>Тема 4</b><br>Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем | 3/3 | Розрізняти моделі і стилі ділового спілкування.<br>Знати специфіку вирішення ділових конфліктів.<br>Застосовувати сучасні форми та прийоми ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем на міжнародному рівні; норми ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення міжнародних контрактів.<br>Вміти ефективно планувати та використовувати робочий час при здійсненні професійної діяльності. | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Підготовка ділової доповіді.<br>Написання тестів.<br>Виконання самостійної роботи. | <b>40</b> |
| <b>Модуль 3</b>   |     |  |   |           |
| <b>Тема 5</b><br>Міжнародний етикет                                     | 3/3 | Знати особливості міжнародного етикету.<br>Розуміти етичні норми, категорії та стандарти міжнародної бізнес-етики.<br>Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.<br>Застосовувати сучасні форми та прийоми міжнародного ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми міжнародного ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів.            | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Написання тестів.<br>Виконання самостійної роботи.                                 | <b>30</b> |
| <b>Тема 6</b><br>Ділові прийоми   | 3/3 | Знати основні положення корпоративної етики.<br>Розуміти основи організації міжнародних ділових прийомів.<br>Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.<br>Вміти поводитись на ділових заходах та прийомах.<br>Спиратися на принципи   | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Написання тестів.<br>Виконання самостійної роботи.                                 | <b>20</b> |

|                                   |     |   |   |            |
|-----------------------------------|-----|---|---|------------|
|                                   |     | відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших.   |   |            |
| <b>Тема 7</b><br>Діловий дрес-код | 3/3 | Знати основи ділового стилю, засади формування професійного іміджу. Вміти формувати професійний імідж. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності. | Здача практичної роботи.<br><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a><br>Написання тестів.<br>Виконання самостійної роботи. | <b>20</b>  |
| <b>Всього за 1 семестр</b>        |     |   |   | <b>70</b>  |
| <b>Екзамен</b>                    |     |   |   | <b>4</b>   |
| <b>Всього за курс</b>             |     |   |   | <b>120</b> |

### ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

|   |  |
|---|--|
| <b>Політика щодо дедлайнів та перекладання:</b> | Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).   |
| <b>Політика щодо академічної доброчесності:</b> | Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, де передбачається написання теоретичного матеріалу, повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу |
| <b>Політика щодо відвідування:</b>              | Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із дирекцією ННІ)  |

### ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

| Рейтинг здобувача вищої освіти, бали | Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків |               |
|--------------------------------------|--|---------------|
|                                      | екзаменів  | заліків       |
| 90-100                               | відмінно   | зараховано    |
| 74-89                                | добре  |               |
| 60-73                                | задовільно   |               |
| 0-59                                 | незадовільно   | не зараховано |

### РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Подворна О.Г. Дипломатичний протокол та етикет [Текст]: Навч. посіб. / О.Г. Подворна. – Острого: Видав. Наці. Унів «Острозька академія», 2014. – 236 с.
2. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. 2-ге видання. – К.: Знання, 2012. – 262 с.
3. Вознюк Н.М. Етика: навч. посіб. / Н.М. Вознюк – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 300 с.
4. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: підруч. / О.П. Сагайдак. – 2-ге вид., випр. – Київ : Знання, 2017. - 382 с. 9. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб./ Ю.О Чугаєнко. – К., 2011. – 164 с
5. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. / С.Г. Радченко. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 396 с.
6. Ситуаційні вправи з курсу «Етика бізнесу» для студентів базової освіти всіх факультетів та спеціальностей денної форми навчання / Укл. С.Г.Радченко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 25 с.

7. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : [навч. посібник] / О. Й. Лесько, М. Д. Пришак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
8. Міжнародний діловий протокол, Навч. Пос. Т. 1 / Авт. – укл. Г.П. Лайко; сост. Г.П. Лайко. – Київ: Нічлава, 2008. – 349.
9. Тимошенко Н.Л. «Корпоративна культура: діловий етикет»: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
10. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. – Х.: Промінь, 2007. – 560 с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469> – електронний навчальний курс.
2. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://194.44.152.155/elib/local/sk/sk779517.pdf>
3. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://eprints.cdu.edu.ua/823/1/protokol.pdf>
4. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.
5. <http://subject.com.ua/psychology/ethics/index.html> – етика ділового спілкування.