

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталія КИРИЧЕНКО

“01” вересня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА ПРОТОКОЛЬНІ ЗАХОДИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

	(назва навчальної дисципліни)
освітній ступінь	<u>другий (магістерський)</u> (молодший бакалавр, бакалавр, магістр)
спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і назва спеціальності)
освітня програма	<u>«Готельно-ресторанна справа»</u> (назва освітньої програми)
факультет	<u>економічний</u> (назва факультету)

2023 – 2024 навчальний рік

Робоча програма дисципліни «Ділові комунікації та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі»

(назва навчальної дисципліни)

для здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою

«Готельно-ресторанна справа», спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми)

(шифр і назва спеціальності)

Розробники: (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Катерина Нікітенко, к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов

Протокол від „ 28 ” серпня 20 23 року № 1

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 01 ” вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету економічного

Протокол від „ 01 ” вересня 20 23 року № 2

Завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 01 ” вересня 20 23 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістових частин – 2	Спеціальність <u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і назва спеціальності)	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		2-й	2-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		3-й	3-й
		Лекції	
		18 год.	-
		Практичні, семінарські	
		22 год.	-
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		50 год.	-
		Індивідуальні завдання:	
		-	-
		Вид контролю: іспит	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи здобувача – 8	Освітній ступінь: <u>другий (магістерський)</u>		

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 30/50

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Ділові комунікації та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є формування у студентів навичок виконувати організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів готельного і ресторанного господарств з дотриманням 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.

Предметом курсу «Ділові комунікації та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є принципи розробки і застосування комплексу спеціальних знань і вмінь стратегічного управління готельними, ресторанными і курортними підприємствами.

Завдання вивчення дисципліни:

1. Загальні принципи сучасного дипломатичного та ділового протоколів;
2. Організація і техніка ділового спілкування згідно протоколу; - планування та проведення ділових переговорів з зарубіжними партнерами;
3. Національні особливості спілкування при встановленні міжнародних зв'язків;
4. Характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном;
5. Основні види та особливості дипломатичного спілкування;
6. організація та обслуговування ділових та офіційних прийомів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

знати:

- ✓ історію формування дипломатичного протоколу та етикету;
- ✓ особливості протокольної діяльності дипломатичного представництва, види дипломатичних візитів та церемоніалів;
- ✓ види дипломатичних прийомів;
- ✓ дипломатичні документи та їх особливості;
- ✓ протокол в діяльності міжнародних організацій, на міжнародних конференціях та нарадах, особливості дипломатичного етикету як складової іміджу дипломата.

уміти:

- ✓ складати зразки основних видів документів дипломатичного листування з урахуванням протокольних вимог;
- ✓ складати підсумкові документи за результатами проведення дипломатичних бесід;
- ✓ моделювати схеми проведення різного роду представницьких заходів;
- ✓ оформляти різноманітні документи, пов'язані з дипломатичною діяльністю: візитні картки, запрошення на дипломатичні прийняття і відповіді на них тощо;
- ✓ розробляти програми візитів іноземних партнерів;
- ✓ моделювати схеми розсадки під час нарад, переговорів, офіційних та неофіційних прийнятть.

Міждисциплінарні зв'язки. Зазначена дисципліна тісно пов'язана з іншими профільними курсами, такими як:

Пререквізити. Для вивчення дисципліни здобувачам необхідні знання з наступних дисциплін: «Інновації ресторанного та туристичного бізнесу», «Методологія та організація наукових досліджень», «HR-менеджмент готелів і ресторанів».

Постреквізити: «Стратегічне управління у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», «Державне регулювання закладів готельно-ресторанного та Т бізнесу».

3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

Програмні компетентності	Програмні результати
ЗК 4. Здатність працювати в команді	ПРН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу. ПРН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології	
ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті	ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення. ПРН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.
СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами	
СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	

4. Програма навчальної дисципліни

Змістова частина 1.

ПРОТОКОЛЬНІ АСПЕКТИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ З ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ

Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності

Поняття протоколу. Складові протоколу та етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету. Основні принципи етикетного старшинства. Старшинство в світському етикеті країн Європи та Америки. Старшинство в діловій сфері. Спілкування нарівні залежно від ієрархії. Загальність етикетних норм для всіх ієрархічних рівнів. Загальність етикетних норм для чоловічої та жіночої статі. Етичні норми поведінки чоловіків і жінок у бізнесі.

Прямування в процесії. Порядок виходу з приміщення. Поводження в ліфті. Прямування коридором. Розташування парної та непарної кількості осіб в офіційному оточенні. Порядок входження в двері, що обертаються. Розсаджування в автомобілі. Порядок входження в парадні двері. Прямування сходами. Вимоги етикету до черговості вітань. Правила вітання відвідувача, що входить у кабінет, де вже є декілька осіб. Вітання в ресторані.

Порядок вітань у світському житті. Порядок вітань у діловому світі. Історичне значення рукостискання. Ініціатива при рукостисканні. Різновиди рукостискань: формальне, подовжене, рукавичне, демонстративне. Ситуації, в яких рукостискання не використовуються. Використання рукостискань жінками. Допустимість рукостискань у різних національних культурах. Жест „поцілунок руки”. Представлення людини групі. Знайомство двох людей. Під час зустрічі (на вулиці, у масовому заході). Коли ви представляєтесь самі. Коли не прийнято представляти і представлятись. Звернення до представників ділової сфери. Звернення до людей публічних професій. Звернення за титулами (в нашій країні, в країнах світу). Звернення на „ти” та „ви”.

Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером. Основні визначення, категорії бізнес-комунікацій.

Мати інформацію про роль і суть спілкування. Цілі і функції спілкування. Основні елементи комунікації. Різновиди візитів. Діловий візит. Пропозиція щодо зустрічі. Лист пропозиція, його зміст. Терміни відповіді на лист-пропозицію. Поведінка секретаря. Зустріч відвідувача. Журнал реєстрації відвідувачів. Правила подачі напоїв у приймальні. Супровід відвідувача в кабінет керівника. Поведінка секретаря під час участі в переговорах. Поведінка господаря. Зустріч відвідувача господарем. Правила розсаджування за столом керівника під час прийому відвідувачів.

Прощання з відвідувачем. Поведінка відвідувача. Підготовка до ділового візиту. Правила „дванадцяти”. Мова жестів і невербальне спілкування. Символічні жести при спілкуванні з іноземцями. Підсумки візиту. Лист вдячності партнеру та його основні розділи. Зміст листа-вдячності роботодавцю. Візит ввічливості. Мета та тривалість візиту ввічливості. Призначення часу зустрічі. Правила зустрічі членів офіційної делегації в аеропорту, на вокзалі. Зустріч офіційного гостя в кабінеті керівника. Розміщення учасників візиту ввічливості в кабінеті. Правила подачі напоїв під час протокольного візиту.

Закінчення візиту. Неофіційний (світський) візит. Обов'язки господаря. Підготовка до прийому. Правила розсаджування гостей. Теми для розмови. Тривалість неофіційного візиту. Обов'язки гостя.

Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика

Види прийомів залежно від складу учасників. Запрошення на прийоми. Терміни для надсилання запрошень та їх доставка. Використання латинських скорочень на запрошеннях. Форми запрошень та відповідей на них. Делегування іншої особи в разі неможливості прийняти запрошення. Пунктуальність. Зазначення часових меж проведення прийому на запрошеннях.

Зустріч гостей. Порядок привітання з господарями та гостями. Правила поведінки в аванзалі. План розсаджування. Порядок прямування до банкетної зали з аванзали. Основні принципи розсаджування за банкетним столом. Схеми розсаджування на офіційних і неофіційних прийомах. Поведінка в банкетній залі. Оформлення інтер'єру банкетної зали. Кувертні картки.

Поведінка за столом господарів і гостей. Закінчення застілля. Складні протокольні ситуації. Види прийомів за типом обслуговування. Деякі форми організації громадського харчування. Прийом типу „фуршет”, його основні переваги та особливості. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „фуршет”, „коктейль”. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „коктейль”. Різновиди прийому „коктейль”: „келих вина”, „келих шампанського”. Форми обслуговування, характерні для прийому типу „барбекю”. Тип прийому „банкет” та його різновиди. Правила сервірування столу на прийомах типу „банкет-фуршет” і „банкет-коктейль”. Банкет з повним обслуговуванням. Правила подачі різних страв під час банкету з повним обслуговуванням. Банкет з частковим обслуговуванням. Правила сервірування столу для банкету з частковим обслуговуванням. „Банкет-чай” – учасники та правила проведення. Історія виникнення візитної картки. Вимоги до оформлення стандартної візитної картки. Зовнішній вигляд візитки. Вимоги до написання назви установи. Вимоги до написання прізвища, ім'я та по батькові.

Зазначення посади. Адреса фірми і телефони. Використання логотипу на візитці. Підготовка візитки іноземною мовою. Використання латинських скорочень на візитних картках. Їх значення та місце розташування. Деякі сфери бізнесу, в яких припустимо відхилитися від вимог до оформлення візитних карток. Доречність використання фотографії на власній візитці. Види ділових візитних карток. Візитна картка фірми та офіційна картка, вимоги до їх оформлення та використання. Представницькі візитки та правила їх використання. Урочисті візитні картки. Різновиди особистих карток. Семантичне значення квітів у східному та європейсько-американському етикеті. Протокольні вимоги до вручення квітів в упаковці, без упаковки, в корзинах. Вибір квітів. Типові жіночі та чоловічі букети. Квіти в діловому житті. Вручення квітів жінкам, що прибули у складі делегації. Надсилання квітів як співчуття. Дарування квітів на прийомах. Квіти як прикраси ділових приміщень. Декорування залу переговорів та засідань. Сервірування обіднього столу. Квіти в офісних приміщеннях, виставкових залах.

Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії

Управління є специфічною сферою людської діяльності. Ефективність її залежить не стільки від особистих особливостей людини, скільки від знань та розуміння управлінських завдань, способів стимулювання та об'єднання зусиль усіх

членів організації у напрямку реалізації цілей організації. Це все — царина прикладної науки, а отже, оволодіння засадами цієї науки є шляхом формування якісного управління. Щоб запобігти можливим негативним наслідкам через не виважені дії того чи іншого керівника соціальної системи на державному, громадському рівні чи в підприємстві, розробляються і втілюються в практику правила і вимоги, які прищеплюються майбутньому менеджеру як в процесі навчання, так і у практичній його роботі.

Багатоманітність і складність розв'язуваних керівником завдань призводять до великих труднощів при описанні цієї діяльності (і, природно, до ще більших труднощів у навчанні). Очевидно, що у кожного керівника складаються певні стереотипи управлінської діяльності. В усіх науках про управління ці стереотипи заведено називати стилем управління. Впродовж останніх п'ятидесяти років була проведена величезна кількість досліджень, в яких здійснювалися спроби встановити зв'язок між стилем управління та ефективністю діяльності фірми.

Змістовий модуль 2.

ДІЛОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ТА ОСНОВИ БІЗНЕС КОМУНІКАЦІЙ

Тема 5. Ділова корпоративна культура

Культури організації ключовим є – етична та психологічна культури. Тому, розглянемо спочатку питання інституалізації етичних та психологічних основ діяльності організацій. Становлення етичних та психологічних засад бізнесу та менеджменту має розпочинатися з конкретної організації. Все частіше організації, фірми, для яких суспільна думка про чесність і добропорядність стоїть вище бажання максимізувати прибуток будь-якими способами, розробляють Етичні кодекси, які показують менеджерам і працівникам як чинити, приймаючи рішення на основі аналізу цінностей;

- формально зобов'язують всіх працівників зважати на етичні та психологічні аспекти рішень, які вони приймають;

- є основою для дискусій з питань етичного поведіння. Кожна компанія розробляє свій етичний (корпоративний) кодекс з відповідною назвою: Кодекс етики, Кодекс цінностей, Кодекс поведінки, Звід правил, Звід цінностей і принципів. Корпоративна культура є, значною мірою, результатом, але з іншого боку, умовою високого рівня етичної та психологічної культури організації. Вона є інтегральною характеристикою ділових відносин в організації та ділових відносин в системі “організація – зовнішнє середовище”. Розгляд питання корпоративної культури можемо розпочати з такої притчі. Перехожий підійшов до майстрів, що тесали каміння та запитав: “Для чого ви працюєте?”. Перший майстер відповів: “Щоб мати їжу”, другий сказав: “Щоб обтесати каміння”, а третій вимовив: “Щоб побудувати цей чудовий храм”. Якщо розглядати ці відповіді в контексті організації, то тільки третя відповідь, в основі якої висока корпоративна культура, дає можливість успішної діяльності організації.

Формування та розвиток корпоративної культури є необхідною умовою ефективною діяльності сучасної організації. Зокрема, без високої корпоративної культури організація не зможе досягти успіху в довгостроковій перспективі.

Тема 6. Технологія ділового спілкування

Сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65% свого робочого часу. Витрата чистого часу на бесіди у пересічного мешканця Землі складає 2,5 року. Це означає, що кожен протягом свого життя встигає “наговорити” близько 400 томів обсягом по 1000 сторінок.

Отже, люди багато розмовляють, але часто роблять це неефективно. Приблизно 50% інформації втрачається при передачі. Причиною є невміння донести до співрозмовника повідомлення, схильність говорити самому, небажання слухати. Інтернет та телекомунікації як один із найефективніших засобів ділового спілкування. Підготовка до телефонної розмови. Мета кожного етапу розмови. Початок розмови. Персоніфікованість – обов’язкова вимога до телефонного спілкування з клієнтами. Правила представлення в телефонній розмові. Формулювання мети телефонного дзвінка.

Обговорення ситуації. Засоби компенсації відсутності візуальної інформації. Коректне переривання бесіди. Закінчення бесіди. Підведення підсумків. Коректні форми завершення телефонної розмови. Особисті розмови. Інформація для відсутнього абонента. Телефонують колезі. Граничні терміни для дзвінка-відповіді. Small talk, чи неформальна бесіда. Small talk в офісі.

Розмова з секретарем: цілі та можливості. Підготовка неформальної бесіди. Small talk на переговорах. Темі неформальних бесід. Заборонені теми для small talk. Правила висловлення компліментів у діловому середовищі. Компліменти щодо зовнішності. Компліменти керівнику. Бесіда з діловим партнером. Початок бесіди: привітання, вдячність за призначену зустріч, представлення, мета візиту та ін. Закінчення бесіди.

Тема 7. Імідж ділової людини Особистий імідж як складова частина корпоративної культури. Поняття стилю. Принцип відповідності, пропорційності та доцільності як складові стилю. Манера поведінки та зовнішність. Стильові комплекти одягу.

Скоординованість деталей фасону одягу. Одяг для співбесіди з приводу працевлаштування, для участі у виставках, переговорах, прийомах, телевізійних передачах. Інтер’єр представницьких приміщень та офісів. Вимоги до одягу представників різних груп професій. Діловий одяг представницьких професій. Діловий костюм – мундир бізнесмена. Консервативність ділового одягу. Співвідношення ціни та якості. Практичність та універсальність одягу. Елегантність – обов’язкова риса чоловічого та жіночого одягу. Яскраві деталі зовнішності. Вимоги до ділового одягу жінок.

Вибір фасону. Корекція фігури. Вибір кольору ділового одягу залежно від пори року, іміджевої мети, індивідуальних особливостей, соціалізованого сприйняття. Небезпечні, заборонені та прийнятні кольори бізнес-одягу. Кольорова діагностика та тест Люшера. Блузи: колір, фасон, етикетні вимоги. Панчохи та взуття. Прикраси та аксесуари. Вимоги до ділового одягу чоловіків: комфорт, практичність, універсальність. Кольорова формула чоловічого вбрання. Фасон костюму. Костюм «Принц Уельський». Англійський костюм. Європейський крій. Модифікований європейський крій. Американський «міщечний» крій. Стильні та авангардні костюми. Сорочки. Відповідність форми комірця формі обличчя. Краватки: форма, розцвітка,

тканина. Хустинки для нагрудних кишень. Шкарпетки та взуття. Форми одягу для прийомів. White Tie, Cravate Blanche, Ultra-formal. Black Tie, Tuxedo, Cravate Noire. Formal. Black Tie Invited, Black Tie Optional. Creative Black Tie. Semi-formal, Cocktail. A5. Business Best (Bb), Casual Business (Cb), Business Traditional (Btr), Undress, Casual Travel (Ct). Знати складові іміджу ділової людини. Вдалий імідж. Створення гармонійного образу. Колір. Типологія Макса Люшера. Типи поведінки: червоний, синій, зелений, жовтий. Як зробити сприятливим перше враження про себе. Чинники, що впливають на створення іміджу: чинник переваги, чинник привабливості, чинник відношення

Тема 8. Національні особливості ділового спілкування. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу

Два основні правила міжнародного етикету в бізнесі. Орієнтація на угоду та орієнтація на взаємовідносини. Способи встановлення контактів з представниками культур, орієнтованих на взаємини. Непрямий підхід – «гуансі». Близьке знайомство ділових партнерів. Встановлення особистих взаємин. Проблема чиновництва. Значення безпосереднього контакту. Роль контракту в різних країнах.

Культури високого та низького контексту комунікації. Невербальна відмова. Формальні та неформальні бізнес-культури. Статус, ієрархія, влада і повага. Невербальні способи виявлення поваги. Бар'єри, зумовлені статусом. Гендерний бар'єр. Бар'єр віку. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами. Поліхронні та поліактивні культури. Монохронні та моноактивні культури. Поліхронний та монохронний культурний шок. Порядок денний: жорсткий та гнучкий. Графіки та кінцеві строки виконання робіт. Невербальна поведінка в бізнесі. Три типи міжособистісного спілкування: вербальна, паравербальна та невербальна комунікація.

Експресивні та стримані культури. Паравербальна поведінка: голосність висловлювань, мовчання, перебивання. Чотири ключові елементи невербальної поведінки під час переговорів: проксемика, хаптика, окулістика, кінестетика. Особистий простір. Ступінь фізичного контакту. Інтенсивність зорового контакту. Просторове положення. Кінестетика: вираз обличчя, жести рук, рухи плечей. Двозначні жести. Культурна відносність у бізнесповедінці. Бізнес-протокол та етикет у глобальному масштабі. Моделі міжнародного бізнес-протоколу. Протокол зустрічей: одяг, пунктуальність, невербальні та вербальні привітання, форми спілкування, обмін візитними картками, подарунки, їжа та напої. Культура та корупція. Маркетинг у різних культурах.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
	у тому числі	у тому числі

		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Змістова частина 1. ЗАГАЛЬНІ ОСНОВИ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА												
Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності	8	2	2	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером	12	2	2	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	12	2	2	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	16	2	4	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні	14	2	2	-	-	10	-	-	-	-	-	-
ПКЗЧ 1												
Разом за змістовою частиною 1	62	10	12	-	-	30	-	-	-	-	-	-
Змістова частина 2. ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ												
Тема 6. Ділова корпоративна культура	14	2	2	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Технологія ділового спілкування	16	2	4	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Імідж ділової людини	14	2	2	-	-	5	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Національні особливості ділового спілкування	14	2	2	-	-	5	-	-	-	-	-	-
ПКЗЧ 2												
Разом за змістовою частиною 2	58	8	10	-	-	20	-	-	-	-	-	-
Усього годин	90	18	22	-	-	50	-	-	-	-	-	-

6. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності	2	-
2.	Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером	2	-
3.	Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	2	-
4.	Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	2	-
5.	Тема 5. Ділова корпоративна культура	2	-
6.	Тема 6. Технологія ділового спілкування	2	-

7.	Тема 7. Технологія ділового спілкування	2	-
8.	Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	4	-
	Разом	18	-

7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності	2	-
2.	Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером	2	-
3.	Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	2	-
4.	Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії	4	-
5.	Тема 5. Ділова корпоративна культура	2	-
6.	Тема 6. Технологія ділового спілкування	2	-
7.	Тема 7. Національні особливості ділового спілкування	4	-
8.	Тема 8. Національні особливості ділового спілкування	2	-
9.	Тема 9. Протокол та комунікації в бізнес діяльності	2	-
	Разом	22	-

8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

Перелік питань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. Поняття та історія дипломатичного протоколу, церемоніал	5	-
2.	Тема 2. Норми й традиції дипломатичного протоколу в діяльності дипломатичних представників	5	-
3.	Тема 3. Дипломатичні візити і бесіди. Протокол ділової зустрічі	5	-
4.	Тема 4. Діловий етикет і культура спілкування. Дотримання норм дипломатичного етикету як складова іміджу сучасного дипломата, ділової людини, політика	5	-
5.	Тема 5. Дипломатичні прийоми	10	-
6.	Тема 6. Дипломатичне листування	5	-
7.	Тема 7. Візити на високому та найвищому рівнях	5	-
8.	Тема 8. Протокол багатосторонньої дипломатії.	5	-
9.	Тема 9. Крос-культурна поведінка в бізнесі	5	-

	Разом	50	-
--	--------------	-----------	----------

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальних дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможливають тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

Перелік тем доповідей:

1. Поняття «протокол», «дипломатичний протокол», «державний протокол», етимологія термінів.
2. Предмет, значення, принципи дипломатичного протоколу. Поняття

«міжнародної ввічливості», «взаємності».

3. Дипломатичний протокол – «політичний інструмент дипломатії». Протокольна демонстрація.
4. Складові дипломатичного протоколу.
5. Поняття «дипломатичний церемоніал». Спільне і відмінне між дипломатичним протоколом і дипломатичним церемоніалом.
6. Поняття «етикет». Різновиди етикету. Дипломатичний етикет.
7. Протокольне старшинство (старшинство дипломатичне).
8. Протокольне старшинство: теоретичні й практичні аспекти.
9. Протокольні традиції, пов'язані з початком й завершенням діяльності дипломатичного представника в країні перебування.
10. Вірчі грамоти. Відкличні грамоти. Церемоніал вручення вірчих і відкличних грамот.
11. Значення дипломатичних візитів і бесід.
12. Класифікація дипломатичних візитів.
13. Протокольні характеристики різних видів дипломатичних візитів.
14. Зовнішній вигляд дипломата, офіційної особи, ділової людини.
15. Діловий чоловічий та жіночий одяг.
16. Правила вітань за нормами дипломатичного етикету. Класифікація вітань.
17. Офіційні і протокольні форми рекомендації, представлення.
18. Службове старшинство. Етикет відносин керівника і підлеглого.
19. Класифікація дипломатичних прийомів.
20. Методи підготовки і проведення дипломатичних прийомів.
Правила поведінки за столом.
21. Поняття «дипломатичного листування». Місце дипломатичного листування в зовнішньополітичній діяльності держави.
22. Протокольні вимоги до дипломатичних документів.
23. Види документів дипломатичного листування.
24. Місце та роль візитів на високому та найвищому рівнях у міжнародних відносинах.
25. Класифікація і протокольні характеристики візитів.
26. Підготовка й проведення візитів.
27. Програма візиту.
28. Протокольні і церемоніальні питання прийому іноземних делегацій.
29. Дипломатичний протокол на міжнародних конференціях, нарадах, самітах.
30. Дипломатичний протокол в ООН та в інших міжнародних міжурядових організаціях.
31. Порядок протокольного старшинства в міжнародних організаціях, під час міжнародних конференцій.

9. Індивідуальне завдання

Індивідуальні завдання включають підготовку і захист самостійної розробки на заняттях.

10. Методи навчання

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Готельно-ресторанна справа», впроваджуються інноваційні методи навчання, які забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи - розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;
- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна «Ділові комунікації та протокольні та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

11. Методи контролю

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальної дисципліни тощо.

Дисципліна «Ділові комунікації та протокольні та протокольні заходи в готельно-расторанній справі» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі отримують залік.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи) та підсумковий контроль (ПКЗЧ). Метод усного контролю: індивідуальне/фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 100-та балам.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;
- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів

4 бали

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посилаючись на першоджерела.

3 бали

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулювання узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

2 бали

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

1 бал

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посиланні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів**4 бали**

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

3 бали

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

2 бали

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

1 бал

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів**4 бали**

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

3 бали

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

2 бали

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

1 бал

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє незрозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

Критерії оцінювання тестових завдань

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач т дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

Підсумковий контроль

Підсумкове оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється у формі підсумкового контролю. Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни у формі заліку дорівнює сумі всіх балів, які здобувач отримує за поточну успішність, виконання самостійної роботи та виконання поточних контрольних робіт.

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали)											Підсумкова оцінка (залік)
Змістова частина 1					Змістова частина 2						
T1	T2	T3	T4	T5	ПК ЗЧ 1	T6	T7	T8	T9	ПК ЗЧ 2	
Max 8	Max 8	Max 8	Max 8	Max 8	Max 14	Max 8	Max 8	Max 8	Max 8	Max 14	Max 100

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів.

13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Шкала рейтингу	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно	не зараховано
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	

14. Методичне забезпечення

Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є:

1. Освітньо-професійна програма другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.
2. Конспект лекцій з дисципліни «Ділові комунікації та протокольні та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. – Херсон, 2023. – 70 с.
3. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Ділові комунікації та протокольні та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / К.С. Нікітенко. Херсон: ХДАЕУ, 2023. 48 с.
4. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи з дисципліни «Ділові комунікації та протокольні та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / К.С. Нікітенко. Херсон: ХДАЕУ, 2023. 35 с.

15. Рекомендована література

Основна

1. Галушко В.П., Міщенко І.А., Організація та техніка зовнішньоекономічних операцій: навчальний посібник / В.П. Галушко, І.А. Міщенко – К.: 2017. – 544 с.
2. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2018. – 226 с.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Палеха Ю. І. – Київ : Кондор, 2018.
4. Ділові комунікації: основні поняття й форми [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://studopedia.org/10-159396.html>
5. Астахова Н.І. Менеджмент / Н. І. Астахова, Г. І. Москвітін – К: Юрайт, 2019. – 422 с. 13.
6. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням. / С.В. Шевчук., І.В. Клименко. – К.: Алерта, 2019. – 696

7. Пост Эмили. Этикет: Классическое руководство / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 3-е изд. – К.: Рипол классик, 2018. – 816 с.
8. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. / О. П. Сагайдак. – Київ : Знання, 2020.
9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Палеха Ю. І. – Київ : Кондор, 2018.
10. Український дипломатичний словник. / за ред. М.З. Мальського, Ю.М. Мороза. – К.: Знання, 2019.

Допоміжна:

1. Гуменюк Б. І. Основи дипломатичної та консульської служби / Гуменюк Б. І. – Київ : Либідь.
2. Камбон Ж. Дипломат / Ж. Камбон. – Київ, 2017.
3. Кулик О. Елементи дипломатичного протоколу дипломатичної практики в історії України / Кулик О., Сардачук П. – Львів, 2017.
4. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / Резніченко В. І., Михно І. Л. – Київ : Рідна мова, 2018.
5. Руденко Г. М. Основи дипломатичного протоколу / Г. М. Руденко. – Київ : БліцІнформ, 2018.
6. Паска М. Формування професійних компетентностей магістрів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / М. Паска // Маркетинг ХХІ століття: виклики змін : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 25- річчю заснування кафедри маркетингу і комерційної діяльності ХДУТ / ред. : О. Черевко. – Харків, 2020. – С. 263–265. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27182>
7. Паска М. Особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / М. Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: Міжнар. наук.-практ. конф. - Львів: ЛДУФК, 2020. - С. 391-393. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27707>
8. Standardization, Metrology, Certification and Quality Management, Manual. Komprint / Bal'-Prylypko L.V., Slobodianiuk N. M., Polishchuk G. Ye., Pas-ka M. Z., Burak V. Ye. – Kyiv : Komprint, 2017. – 558 p. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27836>
9. Microstructural analysis of forcemeats of ready-to-cook chopped meat with functional ingredients / M. Paska, L. Bal-Prylypko, O. Masliichuk, M. Lychuk // Food science and technology. - 2018. - Vol. 12, is. 4. - P. 110-116. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/25463>