

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Вікторія Грановська
Вікторія ГРАНОВСЬКА
«01» вересня 2023 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о.завідувача кафедри

Катерина Нікітенко

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

готельно-ресторанного та туристичного

бізнесу й іноземних мов ХДАЕУ

від «01» вересня 2023 року № 1

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Ділові комунікації та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – другий (магістерський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Кропивницький – 2023

Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни	Ділові комунікації та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі
Факультет	Економічний
Назва кафедри	Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов
Викладач	Нікітенко Катерина Сергіївна – к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов; наукові інтереси: розвиток індустрії гостинності, агротуризм, сервіс у закладах ГРБ, управління персоналом у закладах індустрії гостинності.
Контактна інформація	+38(050)6437139; nikitenko0506437139@gmail.com
Графік консультацій	Консультації online: Telegram +38(050)6437139, Zoom
Програма дисципліни	Тема 1. Протокол та комунікації в бізнес діяльності
Мова викладання	Тема 2. Встановлення контакту із закордонним партнером
	Тема 3. Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика
	Тема 4. Ділові аспекти організації взаємодії
	Тема 5. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні
	Тема 6. Ділова корпоративна культура
	Тема 7. Технологія ділового спілкування
	Тема 8. Імідж ділової людини
	Тема 9. Національні особливості ділового спілкування

1. Анотація курсу

Анотація курсу	Дисципліна спрямована на формування у здобувачів фахових компетентностей щодо вивчення характерних особливостей дипломатичного протоколу і етикету, які відіграють важливу роль у міжнародних відносинах для різних країн світу.
Інформаційний пакет дисципліни	Веб-середовище Moodle

2. Мета та завдання курсу

Мета викладання дисципліни	Оволодіння новітніми теоретичними знаннями з питань стратегічного управління та набуття практичних вмінь і навичок щодо розробки та реалізації стратегій розвитку готельних, ресторанних і курортних підприємств у швидко змінному середовищі їх діяльності.
Завдання вивчення	1. Загальні принципи сучасного дипломатичного та ділового протоколів;

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

3. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу	
Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи
Загальні	<p>ЗК 4. Здатність працювати в команді</p> <p>ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології</p> <p>СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p>СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p>
Спеціальні (фахові)	програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
Програмні результати навчання (ПРН)	
ПРН	<p>ПРН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>ПРН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.</p> <p>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.</p>

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

Рік викладання	2023-2024 н.р.
Семестр	3-й

Курс	2
Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента	Обов'язкова компонента
Пререквізити	Для вивчення дисципліни здобувачам необхідні знання з наступних дисциплін: «Інновації в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі», «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».

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів / годин	3/90
Лекції	18 годин
Практичні / Семінарські	22 години
Лабораторні	-
Самостійна/ Індивідуальна робота	50 годин
Форма підсумкового контролю	Залік

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

Технічне та програмне забезпечення	Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: Moodle. вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення, крім загальноновживаних програм та операційних систем Microsoft Office.
Обладнання	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернету

7. Політика курсу

Загальні вимоги	Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез
------------------------	---

	доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше.
Політика щодо дедлайнів і перескладання	Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час.
Політика щодо виконання завдань	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни
Академічна доброчесність	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт заборонено.

8. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
Змістова частина 1. ПРОТОКОЛЬНІ АСПЕКТИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ З ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ							
1	Тема 1	Протокол та комунікації в бізнес діяльності	2	-	2	5	8
2	Тема 2	Встановлення контакту із закордонним партнером. Основні визначення, категорії бізнес-комунікацій	2	-	2	5	8
3	Тема 3	Протокольні зустрічі, етикетна атрибутика	2	-	2	5	8
4-5	Тема 4	Ділові аспекти організації взаємодії	2	-	4		8

						5	
5-6	Тема 5	Ділова корпоративна культура	2	-	2	5	8
	ПК ЗЧ 1	Підсумкова контрольна робота №1					14
Змістова частина 2. ДІЛОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ТА ОСНОВИ БІЗНЕС КОМУНІКАЦІЙ							
6	Тема 6	Технологія ділового спілкування	2	-	2	5	8
7-8	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.	2	-	4	5	8
8-9	Тема 8	Національні особливості ділового спілкування. Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу	2	-	2	10	8
10	Тема 9	Національні особливості ділового спілкування	2	-	2	5	8
	ПК ЗЧ 2	Підсумкова контрольна робота №2					14
	Сума		18	-	22	50	

9. Форми і методи навчання

Лекція	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювально-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування
Практичні /Семінарські	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо.
Лабораторні	-
Самостійна робота	Конспектування, тезування, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей.

Індивідуальна робота	Підготовка та захист самостійної розробки і захисту її на заняттях.
-----------------------------	---

10. Система контролю та оцінювання

Поточний контроль	
<p>Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо.</p> <p>Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача.</p>	
Підсумковий контроль за змістовою частиною	
<p>Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.</p>	
Підсумковий контроль	
<p>Формою підсумкового контролю є залік, що виставляється на основі результатів поточного контролю та виконання завдань самостійної роботи. Мінімальна кількість балів, за якою студент отримує залік – 60 балів.</p>	

Розподіл балів з дисципліни

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

Шкала оцінювання

Шкала рейтингу	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	зараховано
90-100	A	Відмінно	
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)	

11. Рекомендована література та інформаційні ресурси

Основна література	<ol style="list-style-type: none"> 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, 2014. – 422 с. 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.
Додаткова	<ol style="list-style-type: none"> 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

	<p>N. M., Polishchuk G. Ye., Paska M. Z., Burak V. Ye. – Kyiv : Komprint, 2017. – 558 p. http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27836</p> <p>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</p>
<p>Інформаційні ресурси</p>	<p>10. Інтернет-портал для управлінців http://www.management.com.ua/ .</p> <p>11. https://sweetcv.com/ua/blog/effective-business-communication</p>