

# ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



## ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

 Вікторія БОЙКО

"1" вересня 2023 року

## ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри



Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного  
бізнесу ХДАЕУ

від "1" вересня 2023 року № 2

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Етикет міжособистісних комунікацій

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Туризм

Спеціальність – 242 Туризм

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Кропивницький – 2023

### Загальна інформація

<b>Назва навчальної дисципліни</b>	Етикет міжособистісних комунікацій
<b>Факультет</b>	Економічний
<b>Назва кафедри</b>	Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
<b>Викладач</b>	Нікітенко Катерина Сергіївна – кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
<b>Контактна інформація</b>	nikitenko_k@ksaeu.kherson.ua
<b>Графік консультацій</b>	Консультації online: Viber, Telegram, Googl-meet
<b>Програма дисципліни</b>	Тема 1. Етикет як історичне явище. Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету. Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу. Тема 5. Техніка ділового спілкування. Тема 6. Діловий протокол у туристичній діяльності. Тема 7. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу. Тема 8. Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет. Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування. Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.
<b>Мова викладання</b>	українська

#### 1. Анотація курсу

<b>Анотація курсу</b>	Дисципліна є обов'язковою складовою навчального плану підготовки фахівців для сфери туризму і спрямована на поглиблення та засвоєння здобувачами вищої освіти особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Знання, отримані у процесі вивчення навчальної дисципліни, сприятимуть майбутнім працівникам індустрії гостинності у плані налагоджування ділових контактів з клієнтами, партнерами по бізнесу, з урахуванням їх національних, етнічних та інших відмінностей.
<b>Інформаційний пакет дисципліни</b>	<a href="http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/">http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/</a>

#### 2. Мета та завдання курсу

<b>Мета викладання дисципліни</b>	Метою викладання навчальної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань про етикет міжособистісних комунікацій, параметри ділового спілкування, розвиток морально-комунікативної культури для здійснення успішної професійної діяльності на підприємствах індустрії туризму та готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах.
<b>Завдання вивчення дисципліни</b>	Серед основних завдань навчального курсу: ознайомити майбутніх фахівців сфери туризму із теоретико-практичними аспектами комунікативного етикету, тактиками комунікативного процесу; навчити правилам етикету у закладах індустрії гостинності; розкрити сутність основних правил, методів і прийомів ділової

	комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету; навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи споживачів, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і споживачів послуг тощо.
--	---

### 3. Програмні компетентності та результати навчання

<b>Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу</b>	
<b>Інтегральна компетентність</b>	Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.
<b>Загальні</b>	ЗК 01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК06. Здатність до пошуку, обробки та аналізу інформації з різних джерел ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно
<b>Спеціальні (фахові)</b>	ФК15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності. ФК16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ФК19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів. ФК22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем. ФК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу. ФК27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. ФК29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.
<b>Програмні результати навчання (ПРН)</b>	
<b>ПРН</b>	ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

	<p>ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.</p> <p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів</p> <p>ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.</p>
--	---

#### 4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

<b>Рік викладання</b>	2023-2024р.р.
<b>Семестр</b>	4-й
<b>Курс</b>	2
<b>Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента</b>	Обов'язкова компонента
<b>Пререквізити</b>	«Вступ до фаху», «Сервісологія», «Основи туристичної діяльності»
<b>Постреквізити</b>	«Організація і технологія туристичної діяльності», «Логістичне забезпечення туристичної діяльності», «Економічний аналіз туристичної діяльності», «Захист прав споживачів», «Маркетинг в ГРБ і туризмі»

#### 5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

<b>Кількість кредитів / годин</b>	3/90
<b>Лекції</b>	22 години
<b>Практичні / Семінарські</b>	22 годин
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна/ Індивідуальна робота</b>	46 годин
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Залік

#### 6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

<b>Технічне та програмне забезпечення</b>	Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальнонавчаних програм та операційних систем Microsoft Office.
<b>Обладнання</b>	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон) з підключенням до Інтернет, інше

	обладнання.
--	-------------

## 7. Політика курсу

<b>Загальні вимоги</b>	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.
<b>Політика щодо дедлайнів і перескладання</b>	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).
<b>Політика щодо відвідування</b>	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.
<b>Політика щодо виконання завдань</b>	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи бажано спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання.
<b>Академічна доброчесність</b>	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) дає право викладачеві анулювати зароблені раніше бали. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

## 8. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			Лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
<b>Змістовна частина 1. Теоретичні основи етикету міжособистісних комунікацій.</b>							
1	Тема 1	Етикет як історичне явище.	2	-	2	4	5

2	Тема 2	Основні поняття та концепції ділового етикету.	2	-	2	6	5
3	Тема 3	Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах	2	-	2	4	5
4	Тема 4	Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	2	-	2	4	5
5	Тема 5	Техніка ділового спілкування.	2	-	2	4	5
	<b>ПК ЗЧ 1</b>	<b>Підсумкова контрольна робота №1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>25</b>
<b>Змістовна частина 2. Особливості етикету міжособистісних комунікацій і туризмі.</b>							
8	Тема 6	Діловий протокол у туристичній діяльності.	2	-	2	4	5
9	Тема 7	Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.	2	-	2	4	5
10	Тема 8	Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет.	2	-	2	4	5
11	Тема 9-10	Міжнародний етикет обслуговування	4	-	4	8	5
	Тема 11	Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.	2	-	2	4	5
	<b>ПК ЗЧ 2</b>	<b>Підсумкова контрольна робота №2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>25</b>
	Сума		22		22	46	100

### 9. Форми і методи навчання

<b>Лекція</b>	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювальне-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
<b>Практичні /Семінарські</b>	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо.

<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна робота</b>	Конспектування, підготовка тез, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей.
<b>Індивідуальна робота</b>	Підготовка та захист самостійної розробки (реферату, доповіді, презентації) та захисту її на заняттях.

### 9. Система контролю та оцінювання

<b>Поточний контроль</b>	
<p>Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, 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>	
<b>Підсумковий контроль за змістовою частиною</b>	
<p>Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1, розділу 2, розділу 3. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.</p>	
<b>Підсумковий контроль</b>	
<p>Форма проведення заліку – письмова. Узагальнюючі завдання поєднують тести, термінологічний апарат та теоретичні запитання з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 50 балів) та підсумкові контрольні роботи (не більше 50 балів).</p>	

### Розподіл балів з дисципліни

Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали)												Підсумкова оцінка (залік)
Змістова тема 1.						Змістова тема 2.						
T1	T2	T3	T4	T5	ПК ЗЧ 1	T6	T7	T8	T9-10	T11	ПК ЗЧ 2	
Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 25	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 25	Max 100

### Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	<b>A</b>	відмінно
82-89	<b>B</b>	добре
74-81	<b>C</b>	
64-73	<b>D</b>	
60-63	<b>E</b>	задовільно

35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 10. Рекомендована література та інформаційні ресурси

<b>Основна література</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.</li> <li>2. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О.І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.</li> <li>3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.</li> <li>4. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. по-сібник / Кубрак О. В. – Суми : Університетська книга, 2002. – 288 с.</li> <li>5. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.</li> <li>6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.</li> <li>7. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ «ХП», 2006. – 364 с.</li> <li>8. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.</li> </ol>
<b>Додаткова</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Про захист прав споживачів: Закон України (у редакції Закону Украї-ни від 01.12.2005 р. № 3161-IV. Про внесення змін до Закону України "Про за-хист прав споживачів" zakon.rada.gov.ua/laws/show/3161-15</li> <li>2. Про затвердження Порядку надання готельних послуг з тимчасового розміщення (проживання): Закон України (Постанова Кабінету Міністрів Укра-їни від 15.03.2006 № 297.</li> <li>3. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанно-му бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н.В. .Полстяна, і др., – Х. : ХДУХТ, 2011. – 73 с.</li> <li>4. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівсь-ка П. Е. – К. : Політехніка, 2005. – 152 с.</li> <li>5. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового ети-кету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.</li> <li>6. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій. / Малахов В. Г. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.</li> <li>7. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / Процен-ко О. П. – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.</li> <li>8. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.</li> <li>9. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура. Діловий етикет. – К.; 2012. (Електронна версія)</li> <li>10. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб-ник / Чайка Г. Л. – К. : Знання, 2005. – 442 с.</li> </ol>



**Інформаційні ресурси**

1. Законодавство України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kiev.ua/>
2. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
3. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/>.
4. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>.