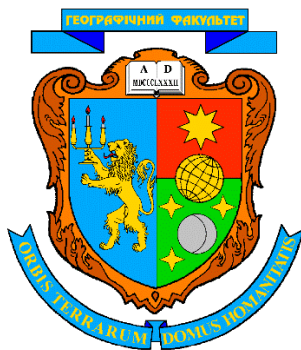


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Географічний факультет

Анна Красько

Діловий етикет в туризмі:

методичні вказівки



Львів 2024

А. Красько. Діловий етикет в туризмі: методичні вказівки для студентів другого (магістерського) рівня підготовки спеціальності 242 «Туризм і рекреація» – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2024. – 35 с.

У методичних вказівках подано силабус курсу «Діловий етикет в туризмі», перелік тем, рекомендовану літературу, систему оцінювання знань студентів, тематику практичних та семінарських занять, теми і завдання для самостійної роботи студентів, контрольні запитання та завдання, перелік запитань на залік.

Для студентів, які здобувають фах другого (магістерського) рівня спеціальності «Туризм і рекреація» ВНЗ України.

Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
Протокол № 5 від 22 травня 2024 р.

© ЛНУ імені Івана Франка
© Анна Красько

Зміст

	с.
1. Загальні особливості курсу	4
1.1. Опис навчальної дисципліни	5
1.2. Схема курсу	11
1.3. Література для вивчення дисципліни	15
2. Семінарські заняття	18
2.1. Питання на семінар	
2.2. Контрольні запитання та завдання	
2.3. Завдання для самостійної роботи студента	
3. Практична частина	29
4. Перелік запитань на залік	30
5. Теми для самостійної роботи студентів	34

1. Загальні особливості курсу

Навчальний курс «Діловий етикет в туризмі» призначений для підготовки висококваліфікованих фахівців, що будуть володіти універсальними професійними компетентностями для діяльності у сфері туризму та рекреації, відповідатимуть потребам сучасного ринку праці та будуть здатні підвищувати рівень туристичних послуг, створюватимуть та підтримуватимуть у світі позитивний імідж України.

У рамках вивчення дисципліни аналізуються основні поняття та концепції ділового етикету туристичного бізнесу; специфіка етикету ділового спілкування в туризмі; діловий імідж; національні особливості ділового етикету тощо. Особливим є формування цілісної системи знань, умінь і навичок у майбутніх фахівців сфери обслуговування морально-етичних принципів у взаємовідносинах, підвищення рівня комунікативних умінь, культури спілкування, публічного виступу, етикету проведення ділових зустрічей, переговорів, офіційних прийомів, цінностей, норм, та їх застосування в процесі професійної діяльності.

Загалом *діловий етикет* – це загальноприйняті норми і правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні в конкретній організації. Під *діловим етикетом в туризмі* слід розуміти порядок поведінки у сфері туризму та рекреації, що містить систему детально опрацьованих і регламентованих правил поведінки в різних ділових ситуаціях, у тому числі при прийомі на роботу, звертанні до керівництва, діловому спілкуванні з клієнтами та партнерами.

Дисципліна «Діловий етикет в туризмі» є вибірковою дисципліною освітньо-професійних програм «Туристична діяльність» і «Міжнародний туризм», спеціальності 242 «Туризм і рекреація», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», яка викладається в I семестрі обсягом 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

Таблиця 1

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <i>24 Сфера обслуговування</i>	<i>Нормативна</i>	
Модулів – 2	Спеціальність: <i>242 Туризм і рекреація</i>	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		<i>1-й</i>	-
Індивідуальне науково-дослідне завдання - 1		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		<i>1-й</i>	-
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3,6	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <i>магістр</i>	<i>16 год.</i>	-
		Практичні	
		<i>16 год.</i>	-
		Самостійна робота	
		<i>58 год.</i>	-
		Вид контролю: <i>залік</i>	

Обсяг курсу:

Денна форма навчання: 90 годин, з них 32 години аудиторних – 16 лекційні години, 16 год. семінарських і практичних занять; 58 год. самостійної роботи.

Мета та цілі курсу:

Метою викладання навчальної дисципліни «Діловий етикет в туризмі» є формування цілісної системи знань, умінь та навичок майбутніх туризмознавців з культури спілкування, обслуговування та поведінки в діловій сфері; морально-етичних принципів встановлення ділових взаємостосунків, комунікації та організації роботи.

Завданнями вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- ✓ формування знань зі сфери: морально-етичних принципів ділових стосунків;
- ✓ ділового етикету та спілкування;
- ✓ техніки ефективного спілкування;
- ✓ культури публічного виступу;
- ✓ етикету проведення ділових зустрічей,
- ✓ переговорів та офіційних прийомів;
- ✓ ділового листування та телефонної комунікації;
- ✓ ділового іміджу;
- ✓ національних особливостей ділового етикету.
- ✓ формування навиків: адаптації в службовій і діловій обстановці;
- ✓ культури поведінки;
- ✓ ділового письмового й усного спілкування;
- ✓ організації та проведення корпоративних заходів, ділових переговорів;
- ✓ формування власного іміджу.

Очікувані результати навчання:

Знати:

- ✓ теоретичні положення про явища та поняття ділового етикету в цілому, та в туризмі зокрема

Вміти:

- ✓ застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань;
- ✓ організовувати ділове спілкування; вирішувати робочі питання по телефону,
- ✓ вести ділову переписку;
- ✓ розробляти програми ділових переговорів; послуговуватись прийомами створення сприятливого психологічного клімату у робочому колективі;
- ✓ налагодження ділових взаєностосунків тощо.

Компетенції згідно освітньої програми:

Загальні компетентності:

- ✓ Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.
- ✓ Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.
- ✓ Здатність спілкуватися іноземною мовою.
- ✓ Здатність розробляти проекти та управляти ними.
- ✓ Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
- ✓ Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ✓ Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

Спеціальні (фахові) компетентності

- ✓ Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

- ✓ Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.
- ✓ Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.
- ✓ Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.
- ✓ Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.
- ✓ Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.
- ✓ Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.
- ✓ Здатність розробляти, втілювати та управляти бізнес-проектами у туризмі та рекреації.
- ✓ Здатність до організації діяльності у сфері оздоровчого туризму.
- ✓ Здатність до організації PR-кампанії.

Програмні результати навчання:

- ✓ Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.
- ✓ Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.
- ✓ Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

- ✓ Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.
- ✓ Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.
- ✓ Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.
- ✓ Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.
- ✓ Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.
- ✓ Аналізувати мінливість середовища туристичного ринку задля вироблення швидких, оптимальних управлінських рішень.
- ✓ Вміти розробляти, втілювати та управляти бізнес-проектами у туризмі та рекреації.
- ✓ Вміти розробляти ефективну PR-кампанію.

Критерії оцінювання:

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням:

- ✓ практичні та семінарські заняття: 60 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 60;
- ✓ контрольні заміри знань: 40 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 40.

Підсумкова максимальна кількість балів – 100.

Політика виставлення оцінок включає у себе такі позиції:

Академічна доброчесність: очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату.

Відвідання занять: важлива складова навчання. Очікується, що всі студенти відвідають лекції, семінарські та практичні заняття курсу. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Виставлення балів: враховуються бали набрані на семінарських заняттях, поточному тестуванні, практичні роботи та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються активність студента та своєчасне виконання поставлених завдань.

Опитування

Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Схема курсу

Тиж.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності	Термін виконання
1.	Тема 1. Етика як система знань про міжлюдські відносини. Основні поняття етики (етика, мораль, моральна свідомість, моральна діяльність, моральні відносини, етичні норми). Взаємозв'язок етики та етикету. Історія розвитку етичних теорій: етичні вчення Давнього Сходу; антична етика, християнська етика Середньовіччя; етика Нового часу; сучасні етичні вчення. Етика ділових відносин. Професійна етика.	Лекція, дискусія.	
2.	Етика як система знань про міжлюдські відносини.	Семінарське заняття №1	2 тижні
3.	Тема 2. Теоретичні основи етикету. Основні правила ділового етикету. Основні поняття та різновиди етикету (придворний, військовий, дипломатичний, загально-громадський, діловий). Історія становлення та розвитку етикету. Особливості ділового етикету (у тому числі в туризмі). Поняття ділового протоколу. Загальні правила вітання, звертання та знайомства у діловому етикеті. Гендерні засади сучасного ділового етикету. Етикетні правила поведінки	Лекція, дискусія.	

Діловий етикет в туризмі : методичні вказівки

	в організації.		
4.	Теоретичні основи етикету. Основні правила ділового етикету.	Семінарське заняття №2	2 тижні
5.	Тема 3. Ділове спілкування. Спілкування: сутність поняття, функції та види спілкування. Ділове спілкування: визначення та його особливості. Загальноприйняті принципи ділового спілкування. Стратегія та тактика ділового спілкування. Форми та стилі ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Культура мовлення та слухання. Поняття, різновиди та методи суперечок. Етичні норми ведення суперечок в діловій комунікації.	Лекція, дискусія.	
6.	Ділове спілкування.	Семінарське заняття №3	2 тижні
7.	Тема 4. Культура публічного виступу. Поняття, види та жанри публічного виступу. Етапи підготовки до виступу. Логічна побудова композиції виступу. Поняття про моделювання аудиторії. Культура взаємодії оратора з аудиторією. комунікативні й тактичні прийоми проголошення промови. Основні правила використання технічних засобів під час виступу. Особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.	Лекція, дискусія.	

8.	Культура публічного виступу.	Семінарське заняття №4	2 тижні
9.	Тема 5. Етикет ділових зустрічей та переговорів. Загальні поняття про ділову зустріч. Особливості підготовки та протокольні норми проведення ділових зустрічей. Поняття та загальні вимоги до проведення переговорів. Етапи та основні фази проведення переговорів. Стратегічні підходи ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів.	Лекція, дискусія.	
10.	Етикет ділових зустрічей та переговорів.	Семінарське заняття №5	2 тижні
11.	Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види офіційних прийомів. Етапи підготовки до офіційних прийомів. Види обслуговування на прийомах. Поняття дрес-коду на ділових прийомах. Правила сервірування столу. Культура поведінки за столом. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.	Лекція, дискусія.	
12.	Організація та проведення ділових прийомів.	Семінарське заняття №6	2 тижні

Діловий етикет в туризмі : методичні вказівки

13.	<p>Тема 7. Діловий імідж. Поняття іміджу та ділового іміджу. Основні правила формування позитивного іміджу. Загальні принципи зовнішнього вигляду ділової людини. Діловий імідж жінки. Діловий імідж чоловіка. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг. Візитні картки як елемент ділового іміджу. Види ділових карток. Правила користування візитними картками.</p>	Лекція, дискусія.	
14.	<p>Діловий імідж.</p>	Семінарське заняття №7	2 тижні
15.	<p>Тема 8. Національні особливості ділового етикету. Особливості міжнародного ділового етикету. Особливості ділового етикету європейських країн. Особливості ділового етикету в країнах Азії, Близького Сходу та Австралії. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америк досліджуваної області.</p>	Лекція, дискусія.	Протягом семестру
16.	<p>Національні особливості ділового етикету.</p>	ІНДЗ	2 тижні

Література для вивчення дисципліни:

Основна:

1. *Бордун О.Ю., Гамкало М.З.* Діловий етикет в туризмі. Навчально-методичні вказівки для студентів географічного факультету спеціальності «Туризм» та «Менеджмент організацій». – Львів: ВКП фірма «ВМС», 2006.– 45 с.
2. *Красько А.Б., Бордун О.Ю.* Бізнес-етика в індустрії гостинності: методичні рекомендації. / Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка, 2020. – 50 с.
3. *Красько А.Б.* Особливості професійної етики в індустрії гостинності / А.Б. Красько, С.В. Білоус // Матеріали XIV Міжнародної наукової конференції «Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід» – Львів, 2020. – С.163-168
4. *Красько А.Б.* Бізнес-етика в діяльності туристичних підприємств /А.Б. Красько, С.В. Білоус // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Туризм у XXI столітті: виклики та реагування». – Київ, 2020. – С. 187-190
5. *Красько А. Б.* Основні норми і принципи професійної етики у готельно-ресторанному бізнесі / А.Б. Красько, С.В. Білоус // Харчові добавки. Харчування здорової та хворої людини/ Матеріали ІХ міжнародної науково-практичної інтернет - конференції – Прага, 2020. – С. 297-299
6. *Krasko A., Hrytsyshyn A.* Corporate Culture as a Tool of Successful Business Management in the Hospitality Industry // Географічна освіта і наука: виклики і поступ: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 140-річчю географії у Львівському університеті (м. Львів, 18–20 травня 2023 р.) / відповід. редактори: В. Біланюк, Є. Іванов. У 3-ох томах. Львів: Простір-М, 2023. Том 3. С. 158-162.

Додаткова:

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
2. *Бордун О.Ю.* Вплив етикету на туристичну діяльність. – Переяслав-Хмельницький: Гуманітарний вісник, 2008. – С. 284-286.
3. *Галушко В. П.* Діловий протокол та ведення переговорів – Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. – 223 с.
4. *Гах Й. М.* Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
5. *Гаркавенко С. С.* *Маркетинг: Підручник.* – К.: Лібра, 2002. – 712 с.
6. *Гриценко Т. Б.* Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
7. *Зусін В. Я.* Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
8. *Кубрак О. В.* Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД "Університетська книга", 2001. – 288 с.
9. *Малюк Л. П.* Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
10. *Палеха Ю. І.* Ділова етика: Навчально-методичний посібник. – К.: ЄУФІМБ, 2000.– 250 с.
11. Повна енциклопедія етикету / Упор. А. Кривошей. – Донецьк: ООО “Глорія Трейд”, 2010. – 384 с.
12. *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 291 с.

13. *Статінова Н. П.* Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с.
14. *Стоян Т. А.* Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посібник. – К.: Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
15. *Тимошенко Н. Л.* Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
16. *Чайка Г. Л.* Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
17. *Чмут Т. К., Чайка Г. Л.* Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп.– К.: Вікар, 2003.– 223 с.
18. *Шеломенцев В. М.* Етикет і сучасна культура спілкування. – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 416 с.

Інформаційні ресурси:

1. <https://www.tourism.gov.ua>
2. <https://wck.org/>
3. <https://www.unwto.org>
4. <https://www.statista.com>

2. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

Етика як система знань про міжлюдські відносини.

1. Основні поняття етики. Взаємозв'язок етики та етикету.
2. Історія розвитку етичних теорій: етичні вчення Давнього Сходу; антична етика, християнська етика Середньовіччя; етика Нового часу; сучасні етичні вчення.
3. Етика ділових відносин. Професійна етика.

Контрольні запитання та завдання.

1. Що таке етика та етикет? Як взаємопов'язані ці поняття?
2. Які етичні вчення Давнього Сходу Ви знаєте? Чи пов'язані ці вчення з релігійно- міфологічним уявленням людей?
3. Які особливості античної етики можете назвати? В чому полягає «демократизація» уявлення про людину та її цінності в цей період?
4. Назвіть джерела та основні принципи християнської етики Середньовіччя. Яку роль відіграло християнство у формуванні системи цінностей людини?
5. Назвіть особливості етичних вчень Нового часу. Як вплинула філософія раціоналізму на уявлення про природу моральності людини?
6. Які етичні концепції сучасності Ви знаєте?
7. Яку роль в менеджменті організації відіграє етика ділових відносин?
8. Які види професійної етики Ви знаєте?

Семінарське заняття 2
Теоретичні основи етикету.
Основні правила ділового етикету.

1. Основні поняття та різновиди етикету.
2. Історія розвитку етикету.
3. Особливості ділового етикету (у т.ч. в туризмі).
4. Поняття ділового протоколу.
 1. Загальні правила вітання, звертання та знайомства у діловому етикеті.
 5. Гендерні засади сучасного ділового етикету.
 6. Етикетні правила поведінки в організації.

Контрольні запитання та завдання.

1. Які різновиди етикету Ви знаєте?
2. Які відомості про історію походження слова «етикет» Ви знаєте? Кого вважають його засновником?
3. Які історичні віхи про розвиток етикету Вам відомо? Які праці з етикету можете назвати?
4. Дайте визначення ділового етикету. Які завдання на функції він виконує?
5. Назвіть принципи ділового етикету.
6. Які особливості ділового етикету у сфері обслуговування можете назвати?
7. Сформулюйте визначення ділового протоколу та назвіть його основні принципи.
 1. Які правила вітання Вам відомі? Які вітальні вирази можете назвати?
 2. Які відмінності правила вітання діють у сфері обслуговування клієнтів?
 3. Назвіть основні принципи та форми звертання у діловому спілкуванні.

4. Назвіть рекомендовані правила знайомства у діловому спілкуванні.
5. Які гендерні засади сучасного ділового етикету Ви можете виділити? Спробуйте сформулювати власну думку про них.
6. Які універсальні правила та принципи поведінки в організації Вам відомо?
7. Що таке корпоративні етичні кодекси? Яку роль вони можуть виконувати в діяльності організації?
8. Які стилі керівництва Ви знаєте? Чи може впливати стиль керівництва на дотримання етичних та етикетних правил ділової сфери?
9. Які етичні та етикетні правила роботи із клієнтами Ви знаєте?
10. Які вимоги щодо горизонтальних стосунків (між колегами) в організації Ви знаєте?

Завдання для самостійної роботи студентів.

1. Особливості етикету стародавнього світу: Греція, Рим, Єгипет.
2. Особливості давньоіндійського етикету.
3. Особливості давньокитайського етикету.
4. Моральні норми й принципи християнського етикету.
5. Особливості придворного етикету.
6. Особливості лицарського етикету.
7. Особливості становлення та розвитку етикету в Україні.
8. Особливості дипломатичного етикету.
9. Основні принципи та особливості ділового етикету.
10. Основні принципи та особливості міжнародного протоколу.

Форма індивідуальної роботи – есе.

1. Етичні кодекси та їх значення у формуванні етичної поведінки в організації.
2. Місце гендерних принципів в сучасних ділових стосунках.

3. Найефективніші способи стимулювання етичної поведінки в організації.
4. Роль керівника у формуванні етики поведінки працівників.

Семінарське заняття 3 **Ділове спілкування.**

1. Спілкування: сутність поняття, основні функції та види.
2. Ділове спілкування: визначення та його особливості.
Стратегія та тактика ділового спілкування.
3. Стили ділового спілкування.
4. Культура ділового спілкування. Культура мовлення та слухання.
5. Культура ведення суперечок в діловому спілкуванні: поняття, різновиди та норми ведення суперечок.

Контрольні запитання та завдання.

1. Дайте визначення поняттю «спілкування». Назвіть функції, які воно виконує?
2. Які види спілкування Ви знаєте?
3. Назвіть особливості ділового спілкування.
4. Які стилі спілкування Вам відомі? Від яких факторів залежить формування особистого стилю спілкування?
5. Що передбачають поняття «стратегія» та «тактика» ділового спілкування?
6. Які складові входять до поняття «культура спілкування»?
7. Які види слухання Ви знаєте? За яких умов рекомендовано той чи інший вид?
8. Використання яких норм усної та літературної мови включає культура мовлення?

9. Які види суперечок Ви знаєте? Які характерні ознаки їм притаманні?
10. Які етичні норми ведення суперечок Ви знаєте? Які прийоми рекомендовано/не рекомендовано застосовувати в процесі ведення суперечки?

Завдання для самостійної роботи студентів (4 год.)

1. Сучасні підходи до класифікацій стилів спілкування.
2. Культура ділового спілкування – невід’ємна складова професіоналізму менеджера.
3. Ефективні прийоми ведення суперечки.
4. Принципи взаєморозуміння в діловому спілкуванні.
5. Сучасні підходи до класифікацій видів співрозмовників.
6. Психологічна природа спілкування.
7. Моральні засади ділового спілкування.
8. Рівні ділового спілкування.

Семінарське заняття 4

Культура публічного виступу.

1. Публічний виступ. Види та жанри публічного виступу.
2. Етапи підготовки до публічного виступу.
3. Поняття про композицію промови.
4. Комунікативні й тактичні прийоми проголошення промови.
5. Особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.

Контрольні запитання та завдання.

1. Які публічні виступи залежно від змісту, призначення, способу проголошення, обставин спілкування Ви знаєте?
2. Які особливості публічних виступів у діловій сфері можете назвати?

3. На які етапи можна поділити процес публічного виступу? Які кладові докомунікативного етапу Ви знаєте?
4. Вивчення яких особливостей включає моделювання аудиторії? Яка його мета?
5. Які способи виголошення промови є? Спробуйте оцінити їхню ефективність та доцільність.
6. З якою метою та за якими параметрами рекомендовано здійснювати аналіз промови?
7. Які вимоги до композиції промови Ви знаєте?
8. Які комунікативні й тактичні прийоми публічного виступу можете назвати? Які з них найбільше запам'ятались Вам?
9. Які рекомендації щодо використання технічних засобів під час виступу Ви знаєте?
10. Окресліть особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.

Завдання для самостійної роботи студентів (форма індивідуальної роботи – доповідь з презентацією).

1. Психологічні особливості публічного виступу.
2. Сучасні підходи щодо типології ораторів.
3. Роль невербальних засобів у процесі публічного виступу.
4. Культура взаємодії оратора із аудиторією.
5. Алгоритм успішної промови.

Семінарське заняття 5

Етикет ділових зустрічей та переговорів.

1. Загальні поняття про ділову зустріч.
2. Особливості підготовки та протокольні норми проведення ділових зустрічей.
3. Поняття та загальні вимоги до проведення переговорів.

4. Етапи та основні фази проведення переговорів.
5. Стратегічні підходи та тактичні прийоми ведення переговорів.

Контрольні запитання та завдання.

1. Що може бути предметом ділової зустрічі?
2. Які складові передбачає протокол проведення ділових зустрічей?
3. Які рекомендації щодо підготовки приміщення для ділових зустрічей Ви знаєте?
4. Які рекомендації щодо зустрічі та розміщення делегації Вам відомі?
5. Які етапи проведення ділових переговорів можете виокремити? Опишіть кожен із них.
6. Які стратегічні підходи ведення переговорів Ви знаєте? Чим вони відрізняються між собою?
7. Які тактичні прийоми ведення переговорів можете назвати? Яку мету переслідує використання кожного із них?
8. Які показники варто проаналізувати на посткомунікативному етапі ведення переговорів?

Завдання для самостійної роботи студентів (форма індивідуальної роботи – реферат, доповідь).

1. Психологічний аспект ведення переговорів.
2. Особливості проведення міжнародних переговорів.
3. Офіційні форми репрезентації.

Ситуативні завдання:

Завдання 1. Порівняльний аналіз. У формі таблиці сформулюйте переваги та недоліки стратегічних підходів ведення ділових переговорів (м'якого, жорсткого,

принципового).

Завдання 2. Розробіть 3-4 варіантів завершальної фрази партнерові по діалогу, коли в цілому переговори пройшли невдало (основної мети не досягнуто), але Ви зацікавлені в продовженні співпраці.

Завдання 3. Розробіть поетапний план проведення ділової зустрічі з метою укладення довгострокового договору між Вашим турагентством та екскурсійним бюро щодо надання екскурсійного обслуговування клієнтам Вашої організації.

Семінарське заняття 6 **Організація та проведення ділових прийомів.**

1. Загальні вимоги до проведення та види ділових прийомів.
2. Поняття дрес-коду на ділових прийомах.
3. Етапи підготовки до офіційних прийомів.
4. Види обслуговування на прийомах.
5. Правила сервірування столу. Культура поведінки за столом.
6. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.

Контрольні запитання та завдання.

1. Якими загальними вимогами варто керуватись при організації офіційних прийомів?
2. Які види офіційних прийомів Ви знаєте? Які риси їм притаманні?
3. Які вимоги щодо дрес-коду на офіційних прийомах Ви знаєте? Як регулюється питання дрес-коду?
4. Які етапи передбачає проведення ділових прийомів?
5. Які особливості та види обслуговування на офіційних прийомах можете назвати?

6. Назвіть загальні принципи сервірування столу.
7. Які складові передбачає культура поведінки за столом? Які правила поведінки за столом Ви знаєте?
8. Які рекомендації щодо подарунків дарування та прийому подарунків в діловій сфері можете назвати?

Завдання для самостійної роботи студентів.

1. Згідно з якими правилами ведеться діалог між персоналом і споживачем?
2. Що є основним і обов'язковим принципом роботи кожного представника персоналу?
3. Ким і коли вироблені всі норми і правила поведінки за столом?
4. Які існують загальноприйняті у світському етикеті обмеження на тематику застільних бесід?
5. Яких вимог необхідно дотримуватися персоналу на першому етапі появи гостя?

Семінарське заняття 7

Діловий імідж.

1. Поняття іміджу та ділового іміджу. Основні принципи формування позитивного іміджу.
2. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділової жінки.
3. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділового чоловіка.
4. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг як елемент іміджу організації.
5. Візитні картки як елемент ділового іміджу. Види ділових карток. Правила користування візитними картками.

Контрольні запитання та завдання.

1. Які види іміджу Ви знаєте? Які основні принципи та складові елементи формування позитивного іміджу можете назвати?
2. Які особливості ділового іміджу можете виокремити?
3. Назвіть загальноприйняті норми зовнішнього вигляду жінки та чоловіка як важливі складові ділового іміджу.
4. Які рекомендації щодо зовнішнього вигляду працівників сфери послуг можете назвати? Яку роль відіграє їх вигляд у формуванні іміджу організації?
5. Які завдання та функції виконують візитні картки в діловому світі?
6. Які види візитних карток Ви знаєте? Чи є між ними різниця?

Завдання для самостійної роботи студентів (форма індивідуальної роботи – презентація).

1. Фактори формування позитивного іміджу ділової людини.
2. Рекомендації щодо елементів ділового костюма чоловіка.
3. Рекомендації щодо елементів ділового одягу жінки.
4. Рекомендації щодо поєднання аксесуарів в діловому стилі.
5. Рекомендації щодо зачіски, використання косметики та парфумів ділової жінки.
6. Гарні манери (жести, постава, хода, пози) як складові ділового іміджу.
7. Рекомендації щодо зовнішнього вигляду працівників сфери обслуговування.

Семінарське заняття 8

Техніка ефективного ділового спілкування.

1. Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові.

2. Бар'єри ефективного спілкування та шляхи їх подолання.
3. Роль засобів невербальної комунікації у діловому спілкуванні (кінетичні, тактильні, ольфакторні, пара- та екстралінгвістичні засоби, правила просторової організації).

Завдання для самостійної роботи студентів.

1. Що таке техніка ефективного спілкування? Чи є єдині стандарти такої техніки?
2. Які можливі помилки об'єктивного сприйняття співрозмовника Ви знаєте? Як їх уникати?
3. Які класифікації психодіагностики особистості Ви знаєте? Чи можуть такі знання сприяти ефективності спілкування? Які застереження з цього питання варто пам'ятати?
4. Про які психологічні типи клієнтів туристичної фірми та рекомендації менеджера щодо їх обслуговування Вам відомо?
5. Які способи впливу в процесі спілкування Ви знаєте?
6. Які комунікативні бар'єри Ви знаєте? Чи відомо Вам про способи їх додання в процесі спілкування?
7. Визначте роль невербальних засобів в процесі комунікації.
8. Які рекомендації Ви знаєте щодо використання візуальних, акустичних, тактильних, ольфакторних засобів в контексті ефективності спілкування?

Завдання для самостійної роботи студентів (форма індивідуальної роботи – презентація).

1. Невербальні засоби комунікації (визначення, їх значення, різновиди, особливості).
2. Міміка як засіб невербальної комунікації.
3. Жести як засіб невербальної комунікації.
4. Хода та пози як засіб невербальної комунікації.

5. Особливості встановлення та підтримування зорового контакту.

6. Акустичні засоби невербального спілкування (темп, гучність, тембр, ритм, висота, манера мовлення, спосіб артикуляції тощо).

7. Тактильні засоби невербального спілкування (дотики, потиск руки, обійми тощо).

3. Практична частина

Індивідуальне науково-дослідне завдання 1.

Національні особливості ділового етикету досліджуваної країни.

Завдання для практичної роботи:

Підготувати доповідь із презентацією про особливості ділового етикету однієї з країн за схемою:

- ✓ загальні відомості про країну та її національні особливості (офіційна мова спілкування, релігія, національні свята, кулінарні вподобання, національні традиції тощо);
- ✓ особливості вітання, знайомства, у тому числі в діловій сфері;
- ✓ особливості ведення ділових переговорів;
- ✓ особливості невербальної комунікації;
- ✓ особливості ділового іміджу.

Звітність:

Презентаційний матеріал з доповіддю на занятті.

4. Перелік запитань на залік

1. Основні поняття етики. Взаємозв'язок етики та етикету.
2. Основні етичні теорії Давнього Сходу.
3. Основні теорії античної етики.
4. Особливості середньовічної етики.
5. Основні етичні теорії Нового часу.
6. Етичні теорії сучасності.
7. Етика ділових відносин. Професійна етика.
8. Поняття та різновиди етикету.
9. Історичні віхи розвитку етикету.
10. Діловий етикет: зміст поняття та його особливості.
11. Основні правила знайомства в діловому етикеті.
12. Основні правила вітання в діловому етикеті.
13. Основні правила звертання в діловому етикеті.
14. Гендерні засади сучасного ділового етикету.
15. Етикетні правила спілкування в організації.
16. Спілкування: сутність поняття, функції та види спілкування.
17. Ділове спілкування: визначення, його особливості та форми.
18. Стили ділового спілкування.
19. Стратегія та тактика ділового спілкування.
20. Культура ділового спілкування. Культура мовлення.
21. Культура ділового спілкування. Культура слухання.
22. Техніка ефективного спілкування.
23. Бар'єри ефективного спілкування.
24. Культура ведення суперечок.

25. Правила просторової організації в діловій комунікації.
26. Роль невербальної комунікації в діловому спілкуванні.
27. Акустичні елементи в діловій комунікації.
28. Міміка та жести в діловій комунікації.
29. Моделювання аудиторії як фактор ефективного виступу.
30. Техніка встановлення та підтримання контакту із аудиторією.
31. Зміст поняття та різновиди публічного виступу.
32. Етапи підготовки до публічного виступу.
33. Композиція виступу.
34. Комунікативні засоби й тактичні прийоми проголошення промови.
35. Особливості публічного виступу в екскурсійній діяльності.
36. Загальні поняття про ділову зустріч.
37. Особливості підготовки та протокольні норми проведення ділових зустрічей.
38. Особливості прийому делегації на діловій зустрічі.
39. Особливості розміщення учасників ділової зустрічі.
40. Особливості підготовки приміщення для ділової зустрічі.
41. Поняття та загальні вимоги до проведення переговорів.
42. Етапи та основні фази проведення переговорів.
43. Стратегічні підходи ведення переговорів.
44. Тактичні прийоми ведення переговорів.
45. Загальні вимоги до оформлення ділової кореспонденції.
46. Основні види ділових листів. Структура ділового листа та вимоги до його оформлення.

47. Етикет телефонних розмов у діловій сфері.
48. Етикет електронного листування.
49. Види та основні правила підготовки прес-релізу.
50. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.
51. Види офіційних прийомів.
52. Етапи підготовки до офіційних прийомів.
53. Види обслуговування на прийомах.
54. Поняття та вимоги до дрес-коду на офіційних прийомах.
55. Загальні принципи сервірування столу.
56. Культура поведінки за столом.
57. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.
58. Поняття іміджу та ділового іміджу.
59. Основні правила формування позитивного іміджу.
60. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділової жінки
61. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділового чоловіка.
62. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг.
63. Види та правила користування візитними картками.
64. Особливості міжнародного ділового етикету.
65. Національні особливості ділового етикету.
66. Особливості американського ділового етикету.
67. Глобальний етичний кодекс.
68. Етикет у рекламній діяльності.
69. Особливості китайського ділового етикету.
70. Особливості австралійського ділового етикету.

71. Прохання, наказ, порада та пропозиція – різниця в етикеті.
72. Етикет телефонного спілкування.
73. Дискусія, суперечка, конфлікт – можливості врегулювання їх.
74. Психологічні захисти.
75. Роль ділової етики в суспільстві.
76. Схвалення та комплімент.
77. Договір між туристичною фірмою та діловим партнером (готель, транспортне підприємство та ін.)
78. Особливості індійського ділового етикету.
80. Діловий етикет життєвих ситуацій дотичних до туристичного бізнесу.
81. Основні типи переговорів.
82. Техніка та прийоми ведення переговорів.
83. Інтерв'ю. Резюме.
84. Вибачення.
85. Стиль переговорів.
86. Зауваження. Докір.
87. Мовленнєвий етикет у сперечанні.
88. Подяка.
89. Теорія трансакційного аналізу.
90. Висловлення сумніву та своєї думки.

5. Теми для самостійної роботи студентів

1. Глобальний етичний кодекс туризму.
2. Стаття 1. Внесок туризму у взаєморозуміння і повагу між народами і суспільствами.
3. Стаття 2. Туризм – фактор індивідуального і колективного удосконалювання.
4. Стаття 3. Туризм – фактор стійкого розвитку.
5. Стаття 4. Туризм – сфера, що використовує культурну спадщину людства і вносить свій внесок у його збагачення.
6. Стаття 5. Туризм – діяльність, вигідна для приймаючих країн і співтовариств.
7. Стаття 6. Обов'язки учасників туристичного процесу.
8. Стаття 7. Право на туризм.
9. Стаття 8. Воля туристичних подорожей.
10. Стаття 9. Права працівників і підприємців туристичної індустрії.
11. Стаття 10. Реалізація принципів Глобального етичного кодексу туризму.
12. Форми договорів, які найчастіше зустрічаються в туристичному бізнесі:
 - ✓ Договір про комісійні між туристичним оператором та туристичним агентом.
 - ✓ Договір між туристичним підприємством та туристом.
 - ✓ Договір між туристичним підприємством та транспортною фірмою чи готелем та ін.

Діловий етикет в туризмі : методичні вказівки

Навчально-методичне видання

Анна Красько

Діловий етикет в туризмі

Для студентів спеціальності
242 Туризм і рекреація

Львівський національний університет імені Івана Франка
Україна, 79000, Львів, вул. П. Дорошенка, 41