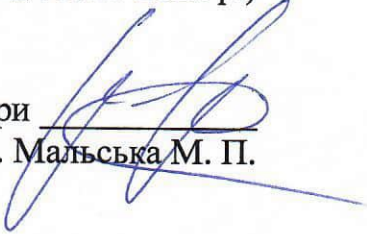


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет географічний
Кафедра туризму

Затверджено
На засіданні кафедри туризму
Географічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 1 від 30.08. 2024 р.)

Завідувач кафедри 
проф. Мальська М. П.

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни «Діловий етикет в туризмі»,
що викладається в межах ОПП «Туристична діяльність»
другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів спеціальності
242 «Туризм і рекреація»

Львів 2024 р.

Назва курсу	Діловий етикет в туризмі
Адреса викладання курсу	м. Львів, 79000 вул. П. Дорошенка 41.
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Географічний факультет, кафедра туризму
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 242 Туризм і рекреація
Викладачі курсу	Красько Анна Богданівна, кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туризму
Контактна інформація викладачів	Красько А.Б. e-mail: anna.krasko@lnu.edu.ua Сторінка викладача на Веб-сайті географічного факультету: https://geography.lnu.edu.ua/employee/hovalko-anna-bohdanivna
Консультації по курсу відбуваються	Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять за адресою м. Львів, вул. П. Дорошенка, 41, к. 103. А також можливі онлайн-консультації.
Сторінка курсу	https://geography.lnu.edu.ua/academics/master/tourism-master
Інформація про курс	Курс « Діловий етикет в туризмі » розроблений 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. Тому у рамках вивчення дисципліни аналізуються: <ul style="list-style-type: none"> ➤ основні поняття та концепції ділового етикету туристичного бізнесу; ➤ специфіка етикету ділового спілкування в туризмі; ➤ діловий імідж; ➤ національні особливості ділового етикету тощо. <p>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.</p>
Коротка анотація курсу	« Діловий етикет в туризмі » є вибірковою дисципліною освітньо-професійної програми «Туристична діяльність», спеціальності 242 «Туризм і рекреація», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», яка викладається в I семестрі обсягом 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Мета та цілі курсу	Метою викладання навчальної дисципліни 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.
Література для вивчення дисципліни	<p>Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 3. Красько А.Б., Бордун О.Ю. Бізнес-етика в індустрії гостинності: методичні рекомендації. / Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка, 2020. – 50 с. 4. 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 5. Красько А.Б. Бізнес-етика в діяльності туристичних підприємств /А.Б. Красько, С.В. Білоус // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Туризм у ХХІ столітті: виклики та реагування». – Київ, 2020. – С. 187-190 6. 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 7. 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. <p>Додаткова література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

	<p>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.</p> <p>10. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навчально-методичний посібник. – К.: ЄУФІМБ, 2000.– 250 с.</p> <p>11. Повна енциклопедія етикету / Упор. А. Кривошей. – Донецьк: ООО “Глорія Трейд”, 2010. – 384 с.</p> <p>12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 291 с.</p> <p>13. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с.</p> <p>14. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посібник. – К.: Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.</p> <p>15. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.</p> <p>16. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.</p> <p>17. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп.– К.: Вікар, 2003.– 223 с.</p> <p>18. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 416 с.</p> <p>Інформаційні ресурси:</p> <p>1. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.info-library.com.ua/books-book-132.html</p> <p>2. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін Етика ділових відносин : Навчальний посібник. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/10prishak_etyka_dilovyh_stosunkiv/index.html</p>
Обсяг курсу	32 годин аудиторних занять. З них: 16 години лекцій, 16 години семінарських/практичних занять. 58 годин самостійної роботи.
Очікувані результати навчання	Після завершення цього курсу студент буде : знати: понятійно-категоріальний апарат ділового етикету в туризмі; норми поведінки в стандартних ситуаціях та туристичній індустрії своєї країни і за кордоном. вміти: застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань; організувати 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 взаємовідносин тощо.
Ключові слова	Діловий етикет, ділове спілкування, міжнародні відносини, ведення переговорів.
Формат курсу	Очна

	Участь в офіційних заходах, конференціях, прийомах тощо для кращого засвоєння та розуміння дисципліни «Діловий протокол в міжнародному туризмі». А також проведення лекцій та практичних робіт з використанням мультимедійного забезпечення.
Теми	Подано нижче у табличній формі СХЕМА КУРСУ «ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ»¹
Підсумковий контроль, форма	Залік в кінці I семестру. Виставляється за кількістю балів отриманих протягом семестру.
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з етики спілкування та етикету, що є достатнім для сприйняття категоріального апарату з Ділового етикету в туризмі , розуміння його інструментарію та методології.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	<i>Лекційна форма навчання:</i> - проведення онлайн-лекцій; - дискусія, бесіда, ілюстрація, демонстрація. <i>Практичне/семінарське заняття:</i> - доповідь, відповідь, обговорення; - презентація результатів дослідження з використанням програми Office Power Point. Обов'язкове відвідування конференцій, семінарів та інших подій для практичного поглиблення знань з курсу Діловий етикет в туризмі.
Необхідне обладнання	Для вивчення курсу достатньо володіти загально вживаними програми такими як Microsoft Teams Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office Power Point.
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням: <ul style="list-style-type: none"> ✓ практичні та семінарські заняття: 60 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 60; ✓ контрольні заміри знань: 40 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 40. <p>Підсумкова максимальна кількість балів – 100. Приклад розподілу балів на семінарських заняття подається нижче «2».</p>
Питання до модулів.	Питання для модульного контролю. <ol style="list-style-type: none"> 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.

	<p>56. Культура поведінки за столом.</p> <p>57. Етикет ділових подарунків. Поради щодо вибору ділових подарунків.</p> <p>58. Поняття іміджу та ділового іміджу.</p> <p>59. Основні правила формування позитивного іміджу.</p> <p>60. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділової жінки</p> <p>61. Загальноприйняті норми зовнішнього вигляду ділового чоловіка.</p> <p>62. Зовнішній вигляд працівників сфери послуг.</p> <p>63. Види та правила користування візитними картками.</p> <p>64. Особливості міжнародного ділового етикету.</p> <p>65. Національні особливості ділового етикету.</p> <p>66. Особливості американського ділового етикету.</p> <p>67. Глобальний етичний кодекс.</p> <p>68. Етикет у рекламній діяльності.</p> <p>69. Особливості китайського ділового етикету.</p> <p>70. Особливості австралійського ділового етикету.</p> <p>71. Прохання, наказ, порада та пропозиція – різниця в етикеті.</p> <p>72. Етикет телефонного спілкування.</p> <p>73. Дискусія, суперечка, конфлікт – можливості врегулювання їх.</p> <p>74. Психологічні захисти.</p> <p>75. Роль ділової етики в суспільстві.</p> <p>76. Схвалення та комплімент.</p> <p>77. Договір між туристичною фірмою та діловим партнером (готель, транспортне підприємство та ін.)</p> <p>79. Особливості індійського ділового етикету.</p> <p>80. Діловий етикет життєвих ситуацій дотичних до туристичного бізнесу.</p> <p>81. Основні типи переговорів.</p> <p>82. Техніка та прийоми ведення переговорів.</p> <p>83. Інтерв'ю. Резюме.</p> <p>84. Вибачення.</p> <p>85. Стиль переговорів.</p> <p>86. Зауваження. Докір.</p> <p>87. Мовленнєвий етикет у сперечанні.</p> <p>88. Подяка.</p> <p>89. Теорія трансакційного аналізу.</p> <p>90. Висловлення сумніву та своєї думки.</p>
Опитування	Опитування студентів проводиться в письмовій та усній формі.

2 Приклад розподілу балів на семінарських заняття з курсу «Діловий етикет в туризмі»

Приклад розподілу балів, які отримують студенти протягом семестру для заліку

Поточне тестування та самостійна робота											Сума	
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2							
T1	T2	T3	T4	M1		T5	T6	T7	T8 ІНДЗ	M2		
5	10	10	10	15		5	10	10	10	15		100

T1, T2 ... T8 – теми практично-семінарських занять.

M1 та M2 – модульні контрольні роботи по тематиці кожного змістового модуля.

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою		
			для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	5	відмінно	зараховано
81-89	B	4	добре	
71-80	C		3	
61-70	D			
51-60	E	2	незадовільно	не зараховано
21-50	FX			
0-20	F	1	не задовільно (без права перездачі)	не зараховано (без права перездачі)

Письмові роботи: індивідуальне завдання і дві контрольні роботи протягом семестру.

Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання 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 чи обману.

Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, можна отримати у бібліотеці Стефаніка та Драгоманова. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

1. СХЕМА КУРСУ «ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ»

Тиж. / дата / год.-	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)*	Література.	Завдання, год.	Термін виконання
1.	<p>Тема 1. Етика як система знань про міжлюдські відносини.</p> <p>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.</p>	Лекція, дискусія.	<p>1. 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.</p> <p>2. Красько А. 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.</p>	2 год.	-
2.	<p>Тема 1. Етика як система знань про міжлюдські відносини.</p>	Семінарське заняття 1.	<p>1. 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.</p> <p>2. Красько А. 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.</p>	Підготувати питання до семінару 1. 2 год.	Два тижні
3.	<p>Тема 2. Теоретичні основи етикету. Основні правила ділового етикету.</p> <p>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.</p>	Лекція, дискусія.	<p>1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.</p> <p>2. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.</p> <p>3. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навчально-методичний посібник. – К.: ЄУФІМБ, 2000.– 250 с.</p>	2 год.	-

	Етикетні правила поведінки в організації.				
4.	Тема 2. Теоретичні основи етикету. Основні правила ділового етикету.	Семинарське заняття 2.	<p>1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.</p> <p>2. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.</p> <p>3. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навчально-методичний посібник. – К.: ЄУФІМБ, 2000.– 250 с.</p>	Підготувати питання до семінару 2. 2 год.	Два 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.	<p>1. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.</p> <p>2. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 344 с.</p> <p>3. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с.</p> <p>4 Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп. – К.: Вікар, 2003.– 223 с.</p>	2 год.	-

6.	Тема 3. Ділове спілкування.	Семінарське заняття 3.	1. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с. 2. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344 с. 3. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с. 4 Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп. – К.: Вікар, 2003.– 223 с.	Підготувати питання до семінару 3. 2 год.	Два 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.	1. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с. 2. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с. 3 Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп. – К.: Вікар, 2003.– 223 с..	2 год.	-
8.	Тема 4. Культура публічного виступу.	Семінарське заняття 4.	1. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с. 2. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. – К.: Знання, 2005. – 442 с. 3 Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп. – К.: Вікар, 2003.– 223 с.	Підготувати питання до семінару 4. 2 год.	Два 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.	1.Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів – Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. – 223 с. 2. 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 3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 146 с.	2 год.	-
10.	Тема 5. Етикет ділових зустрічей та переговорів.	Семінарське заняття 5.	1.Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів – Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. – 223 с. 2. 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 3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.	Підготувати питання до семінару 5. 2 год.	Два 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.	1. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 146 с. 2. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с. 3. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена.– К.: УНЛ, 2004.– 232 с	2 год.	-
12.	Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів.	Семінарське заняття 6.	1. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.	Підготувати питання до семінару 6. 2 год.	Два тижні

			2. Статінова Н. П. Етика бізнесу: Навч. посіб. / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с. 3. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена.– К.: УНЛ, 2004.– 232 с		
13.	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.	Лекція, дискусія.	1. Мальська М. П. Паньків Н.М. Іміджеологія і PR у туризмі : підручник/ Марта Мальська, Наталія Паньків. – Київ : Видавництво «Каравела», 2023. – 246 с. 2. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 291 с. 3. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.	2 год.	-
14.	Тема 7. Діловий імідж.	Семинарське заняття 7.	1. Мальська М. П. Паньків Н.М. Іміджеологія і PR у туризмі : підручник/ Марта Мальська, Наталія Паньків. – Київ : Видавництво «Каравела», 2023. – 246 с. 2. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 291 с. 3. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.	Підготувати питання до семінару 7. 2 год.	Два тижні
15.	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 Америки.	Лекція, дискусія.	1. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, – 661 с. 2. Бордун О.Ю. Вплив етикету на туристичну діяльність. – Переяслав-Хмельницький: Гуманітарний вісник, 2008. – С. 284-286. 3. Сагайдак О. П. Дипломатичне представництво: організація і форми роботи : Навчальний посібник / О. П. Сагайдак, П. Д. Сардачук. – К. : Знання, 2008. – 295 с.	2 год.	-
16.	Тема 8. Національні особливості ділового етикету досліджуваної країни.	Практичне заняття. ННДЗ	1. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, – 661 с.	Підготувати питання до семінару 8. 2 год.	Два тижні

			<p>2. Бордун О.Ю. Вплив етикету на туристичну діяльність. – Переяслав-Хмельницький: Гуманітарний вісник, 2008. – С. 284-286.</p> <p>3.Сагайдак О. П. Дипломатичне представництво: організація і форми роботи : Навчальний посібник / О. П. Сагайдак, П. Д. Сардачук. – К. : Знання, 2008. – 295 с.</p>		
--	--	--	--	--	--