



Силабус курсу

Діловий етикет

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Освітньо-професійна програма: «Туризм»

Рік навчання: III, Семестр: 5

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доцент **Даниленко-Кульчицька Вікторія Анатоліївна**

Контактна інформація

Vitadanylenko@ukr.net, +380502905516

Опис дисципліни

Дисципліна “Діловий етикет” передбачає формування у студентів етико-моральної культури поведінки, засвоєння правил ділового етикету, необхідних для діяльності сучасного фахівця. Дисципліна орієнтує на засвоєння особливостей морально-етичних норм поведінки в діловій сфері і полягає в отриманні бази теоретичних і практичних знань, необхідних для організації успішної професійної діяльності, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації ділового спілкування та етикету в сучасному світі.

Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
3 / 3	1. Поняття етики та етикету	знати та розуміти суть понять «етика» та «етикет». Розуміти розвиток системи норм поведінки, моралі та моральності.	Тести, питання
3 / 3	2. Базові правила етикету	знати та розуміти національні манери вітання. Знати Вітальні формули та Правила вітання. Розуміти Супроводжуючі знаки вітання.	Кейси, ділові ігри
3 / 3	3. Етикет проведення співбесід	знати особливості методів проведення співбесід: британський, німецький, китайський та американський методи. Знати правила проведення співбесіди. Дресс-код співбесід	Тести, кейси
3 / 3	4. Етикет переговорів.	розуміти особливості підготовки до переговорів. Знати етапи ведення переговорів. Вміти вибирати стратегії та тактики ведення	Питання, кейси

		переговорів, етичні та неетичні методи їх ведення	
2 / 2	5. Телефонний та інтернет-етикет у сфері гостинності.	знати та розуміти особливості етикету телефонних розмов. Розуміти принципи ділового спілкування в мережі. Знати правила етикету соціальних мереж	Ділові ігри, питання
3 / 3	6. Правила етикету персоналу сфери гостинності	знати правила поведінки офіціанта. Знати Діловий етикет в роботі офіціанта і бармена. Розуміти професійну етику працівників готельних та туристичних підприємств.	Тести, питання
3 / 3	7. Дресс код у сфері гостинності	розуміти особливості та значення дресс-коду чоловіків. Розуміти значення дресс-коду жінок та вимоги до аксесуарів та макіяжу	Кейси, ділові ігри
3 / 3	8. ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКЕТУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ	знати правила поведінки за столом. Знати правила сервіровки столу. Знати правила користування столовими приборами та поведінки обслуговуючого персоналу	Ділові ігри, питання
3 / 3	9. МІЖНАРОДНИЙ ЕТИКЕТ ОБСЛУГОВУВАННЯ	Знати основні правила етикету за кордоном. Етикет обслуговування в Європі. Етикет обслуговування в Латинській Америці. Етикет обслуговування в Азійських країнах. Етикет обслуговування в США. Етикет обслуговування в Австралії та Океанії	Кейси, ділові ігри
2 / 2	10. Етикет ділових прийомів та дипломатичний протокол	розуміти поняття ділового протоколу. Знати особливості дипломатичних прийомів та правила розсаджування гостей на прийомі.	Ділові ігри, питання

Літературні джерела

1. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. підручник. Затверджено МОН України. Київ : Центр учбової літератури. 2019. 312 с.
2. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2018. 223 с.
3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури (ЦНЛ). Київ. -2019. 344с
4. Етика ділового спілкування. Навч. посібн. для ВНЗ. Львів: Магнолія. 2019. 312с.
5. Корпоративна культура: навчальний посібник. / Підзаг. ред. Г.Л.Хаєта. Київ:Центручбовоїлітератури. 2019. 403 с.
6. Bhatia V. K. Analysing genre: Language use in professional settings. London: Longman, 2018. 246 p.
7. Brown P., Fraser C. Speech as a marker of situation. Social Markers in Speech. Cambridge : CUP, 2019. P. 33—62.
8. Jurrat N. Mapping Digital Media: Citizen Journalism and the Internet. Issue 4. London, 2019. 20 p.

9. Merten K. Die Wirklichkeit der Medien. Eine Einführung in die Kommunikation swissenschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag, 2019. 690 S

Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

В процесі вивчення дисципліни “Діловий етикет” використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента за 100-бальною шкалою:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4	Модуль 5
10%	10%	10%	10%	5%	15%	40%
Поточн. оцінюв.	Модульн. контр. 1	Поточн. оцінюв.	Модульн. контр. 2	Тренінг	Самостійна робота	Екзамен
Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Кейс (1 кейс) – макс. 50 балів. (За змістовим модулем 1)	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Кейс (1 кейс) – макс. 50 балів. (За змістовим модулем 2)	Оцінка за завдання з тренінгу (4 завдання по 25 балів)	Оцінка за виконання самостійної роботи (реферату або ессе)	1. Теоретичні питання (2 пит.) – макс. 50 балів. 2. Тестові завдання (10 тестів по 2 бали за тест) – макс. 20 балів. 3. Кейс (1 кейс) – макс. 30 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом