

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Діловий етикет і протокол у туристичній
діяльності»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) рівень
Код і найменування спеціальності	242 Туризм і рекреація
Тип і назва освітньої програми	Туризм
Курс, семестр	3 курс, 5 семестр
Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни	кількість кредитів ЄКТС – 4, загальна кількість годин – 120, із яких: лекцій – 16 год, практичних занять – 24 год. Форма семестрового контролю – залік
Мова(и) викладання	державна
Навчально-науковий інститут / факультет, кафедра	факультет обліку та фінансів, кафедра германської і української філології
Контактні дані розробника(ів)	<i>викладач:</i> Сизоненко Наталія, к. філол. н., доцент, завідувач кафедри германської і української філології <i>контакти:</i> ауд. 456 (навчальний корпус № 4) <i>e-mail:</i> nataliia.syzonenko@pdau.edu.ua <i>сторінка викладача:</i> https://www.pdaa.edu.ua/people/syzonenko-nataliya-mykolayivna

МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Передумови для вивчення навчальної дисципліни	Передумовою для вивчення дисципліни є досягнуті результати навчально-пізнавальної діяльності під час вивчення дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Університетська освіта», «Основи туризмознавства», «Правове регулювання туристичної діяльності», «Туристичні ресурси України», «Туристичне краєзнавство», «Основи музеєзнавства та організація екскурсійних послуг», «Організація готельно-ресторанного господарства».
Компетентності	<i>загальні:</i> ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. ЗК7. Здатність працювати в міжнародному контексті. ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

	<p>ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.</p> <p><i>фахові:</i></p> <p>ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.</p>
Програмні результати навчання	<p>ПР1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.</p> <p>ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p>
РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)	
У процесі вивчення дисципліни формуються комунікативні навички, уміння працювати індивідуально і в команді, брати на себе відповідальність, навички тайм-менеджменту.	
МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	
сформувати у здобувачів вищої освіти систему знань, умінь і навичок дотримання правил ділового етикету і протоколу у туристичній діяльності; встановлення й підтримання ділових стосунків, ґрунтованих на повазі до різноманітності та мультикультурності, здійснення ефективної ділової комунікації.	
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	
<p>Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності</p> <p>Тема 2. Ділова комунікація</p> <p>Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу</p> <p>Тема 5. Етикет ділових прийомів</p> <p>Тема 6. Організація ділових перемовин</p> <p>Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі</p> <p>Тема 8. Діловий імідж</p>	
МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ВИКЛАДАННЯ	
словесні методи (лекція, пояснення), наочні методи (ілюстрування, демонстрування), практичні методи (практичні завдання), методи формування пізнавальних інтересів (створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу, метод використання життєвого досвіду), методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності (роз'яснення мети навчальної дисципліни, висування вимог до вивчення дисципліни, оперативний контроль, вказування на недоліки, зауваження), інтерактивні методи (імітаційні ігри), мультимедійні методи (використання мультимедійних презентацій), методи усного контролю (опитування), методи письмового контролю (практичні завдання, схеми/інфографіка), методи самоконтролю (самоаналіз, самооцінювання).	
ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання	Наведені в Додатку до силабусу

ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

- щодо термінів виконання та перескладання	Усі завдання, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни, мають бути виконані у встановлений термін. У разі відсутності здобувача вищої освіти на практичних заняттях без поважної причини (відсутнє документальне підтвердження) надається право одержати бали за передбачені робочою програмою форми поточного контролю, але із загальної суми за кожен вид завдань вираховується 1 бал.
- щодо академічної доброчесності	Списування під час виконання тестових завдань, практичних завдань та завдань екзаменаційної роботи заборонені. Мобільні пристрої дозволено використовувати лише під час онлайн-тестування, інструменти ШІ – для підготовки медіапрезентації. Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist
- щодо відвідування занять	Відвідування лекційних і практичних занять є обов'язковим, запізнення – лише з поважних причин.
- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти	На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, здобутих у неформальній / інформальній освіті. Зокрема визнання та перезарахування результатів навчання, здобутих у неформальній / інформальній освіті на різноманітних навчальних платформах (Prometheus, Coursera, Освітній хаб міста Києва тощо) дозволяються для освітнього компонента, який здобувачі вищої освіти починають опановувати з другого семестру (1 курсу), та проводяться до початку семестру, у якому згідно з навчальним планом і робочим навчальним планом відповідної освітньо-професійної програми передбачено його вивчення. Визнання та перезарахування результатів навчання, здобутих у неформальній / інформальній освіті за частиною освітнього компонента може здійснюватися до початку або впродовж семестру, у якому опановується освітній компонент, проте не пізніше, ніж за місяць до встановленої дати семестрового контролю. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhenne-pro-poryadok-viznannya-rezultatuv-navchannya-nabuutih-u-neformalnij-ta-informalnij-osviti-zdobuvachami-vischoj-osviti-poltavskogo-derzhavnogo-agrarnogo-universitetu
- щодо оскарження результатів оцінювання	Оскарження результатів оцінювання здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhenne-pro-oskarchennya-rezultatuv-ociniuvannya

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Гриценко Т.Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна А. П. Етика ділового спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
2. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підруч. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
1. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу : навч. посіб. для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
2. Ткаченко О. В., Зелінська З. П. Основи психології та етикет професійного спілкування в туризмі : навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2020. 201 с.

Допоміжні

1. Красько А.Б., Бордун О.Ю. Бізнес-етика в індустрії гостинності: методичні рекомендації. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка, 2020. 50 с.
2. Кубрак О. Етика ділового та повсякденного спілкування. К. : Університетська книга. 2019. 222 с.
3. Мандрика Я. В., Лоза Я. О., Заливчий І. Ю. Правила службового етикету перекладача. *Тренди та перспективи розвитку мультидисциплінарних досліджень: матеріали I Міжнародної студентської наукової конференції (Т. 1), м. Чернігів, 15 жовтня, 2021 рік / Молодіжна наукова ліга*. Вінниця: Європейська наукова платформа, 2021. С. 100–102.
4. Сизоненко Н. М. Обов'язковість використання державної мови посадовими і службовими особами: виклики і шляхи реалізації. *Вісник Полтавського державного аграрного університету. Серія «Публічне управління та адміністрування»*. 2024. Вип. 1. С. 71–78. DOI: <https://doi.org/10.32782/pdau.pma.2024.1.11>
5. Шаравара Т. Коцур А., Сизоненко Н., Тагільцева Я. Психолінгвістичний аналіз структури асоціативного поля стимулу компетентність. *Psycholinguistics. Психолінгвістика. Психолінгвістика: зб. наук. праць. Серія: Філологія*. Переяслав-Хмельницький: ФОП Домбровська Я.М. 2018. Вип. 24 (2). С. 340–358.
6. Nataliia Syzonenko & Yanina Tahiltseva. Psycholinguistic Analysis of the Structure of the Stimulus 'Competitiveness'. *London journal of research in humanities and social sciences*. 2022. Volume 22. Issue 7. P. 13–28.

Інформаційні ресурси

1. Як стати профі в ділових переговорах, та як успішно пройти співбесіду? Павло Богдан. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vhAMJAur5F8>
1. Лінгвістичний портал з української мови URL: www.mova.info
2. Про тонкощі ділової етики. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=hVwZOftIRoo>
3. Українська мова : Енциклопедія. URL : <http://litopys.org.ua/ukrmova/um.htm>
4. Український правопис. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/05062019-onovl-pravo.pdf>

Реквізити затвердження

Затверджено на засіданні кафедри германської і української філології протокол від 23 грудня 2024 року № 10.

СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Схема нарахування балів із навчальної дисципліни

Назва теми / Форма семестрового контролю	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти						
	практичні завдання	Завдання самостійної роботи					Разом
		опитування	мультимедійні презентації	схема/інфографіка	імітаційні ігри	розроблення корпоративної візитної картки туристичної фірми	
Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності	4	-	-	5		-	5
Тема 2. Ділова комунікація	4	1	-	5	-	-	10
Тема 3. Національні та міжнародні особливості ділового етикету туристичного бізнесу	4+4	1	10	-		-	19
Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу	4+4	1	-	-	5	-	14
Тема 5. Етикет ділових прийомів	4	1	-	-	5	-	10
Тема 6. Організація ділових перемовин	4+4	1	-	-	5	-	14
Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі	4+4	1	-	-	5	-	14
Тема 8. Діловий імідж	4	1	-	-	-	5	10
Разом	48	7	10	10	20	5	100

Шкала та критерії оцінювання практичних завдань

Тип / опис завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Виконання навчальних завдань практичного характеру. 4 бали×7 завдань.	4 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на високому рівні. Практичне завдання виконано правильно; здобувач вищої освіти вправно аналізує особливості вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; вправно розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; вправно застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; вправно застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	3 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на достатньому рівні. Практичне завдання виконано правильно, здобувач вищої освіти, припускаючись незначних помилок, аналізує особливості

		вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	2 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на посередньому рівні. Практичне завдання виконано частково; здобувач вищої освіти частково аналізує особливості вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; частково розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; частково застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; частково розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; частково застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	1 бал	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на недостатньому рівні. Практичне завдання виконано фрагментарно; здобувач вищої освіти демонструє недостатній рівень аналізу особливостей вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; на недостатньому рівні розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; на недостатньому рівні застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; на недостатньому рівні розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; на недостатньому рівні застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	0 балів	практичне завдання не виконано

Шкала та критерії оцінювання опитування

Тип / опис завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Висвітлення сутності поняття, одного з аспектів теоретичного питання 1 бал×7 завдань.	1 бал	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на достатньому рівні. Висвітлено сутність поняття, розкрито один з аспектів теоретичного питання: здобувач вищої освіти аналізує особливості вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; вправно застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.

	0 балів	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на недостатньому рівні. Не висвітлено сутність поняття, не розкрито один з аспектів теоретичного питання: здобувач вищої освіти не демонструє аналізу особливостей вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; не розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; не застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; не розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; не застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
--	----------------	--

Шкала та критерії оцінювання самостійної роботи – мультимедійної презентації

Тип / опис завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Підготувати мультимедійну презентацію 10 балів×1 завдання.	8-10 балів	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на високому рівні. Слайди презентації чітко структуровані й супроводжуються якісними візуальними зображеннями; текст не містить граматичних помилок, є лаконічним; здобувач вищої освіти вправно аналізує форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; вправно застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; вправно застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	6– 7 балів	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на достатньому рівні. Слайди презентації чітко структуровані й супроводжуються якісними візуальними зображеннями; текст містить незначні граматичні помилки, іноді – другорядну інформацію; здобувач аналізує особливості вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	3 – 5 балів	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на посередньому рівні. Слайди презентації нечітко структуровані, візуальні зображення неякісні; текст містить граматичні помилки; здобувач вищої освіти частково аналізує особливості вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; частково розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; частково застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; частково розуміє етичні особливості комунікації з

		іноземцями; частково застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	1-2 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на недостатньому рівні. Мультимедійна презентація фрагментарна; здобувач вищої освіти демонструє недостатній рівень аналізу особливостей вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою; на недостатньому рівні розрізняє форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації; на недостатньому рівні застосовує правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови; на недостатньому рівні розуміє етичні особливості комунікації з іноземцями; на недостатньому рівні застосовує знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу.
	0 балів	мультимедійна презентація не виконана

Шкала та критерії оцінювання самостійної роботи – схем/інфографіки

Тип / опис завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Укладання схем/таблиць за опрацьованими завданнями теоретичного характеру 5 балів×2 завдання	5 балів	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на високому рівні. Створена схема/інфографіка відображає навички аналізу і синтезу, структурування й візуалізації інформації про діловий етикет і протокол у туристичній діяльності, ділову комунікацію
	4 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на достатньому рівні. Створена схема/інфографіка відображає достатній рівень навичок аналізу і синтезу, структурування й візуалізації інформації про діловий етикет і протокол у туристичній діяльності, ділову комунікацію
	3 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на посередньому рівні. Створена схема/інфографіка відображає частковий рівень володіння навичками аналізу і синтезу, структурування й візуалізації інформації про діловий етикет і протокол у туристичній діяльності, ділову комунікацію
	1-2 бали	Здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на недостатньому рівні. Створена схема/інфографіка відображає недостатній рівень володіння навичками аналізу і синтезу, структурування й візуалізації інформації про діловий етикет і протокол у туристичній діяльності, ділову комунікацію
	0 балів	не створено схему/інфографіку

Шкала та критерії оцінювання самостійної роботи – імітаційної гри

Тип / опис завдання	Кількість балів		Критерії оцінювання
Імітаційна гра 5 балів×4 завдання.	5 балів	2 бали	вільна орієнтація у матеріалі, повнота виступів
		2 бали	якість представлення результатів (чіткість, логічність, уміння виділити головне, аргументованість, переконливість висновків)
		1 бал	оригінальність, креативність, інноваційність підходу

Шкала та критерії оцінювання самостійної роботи – розроблення корпоративної візитної картки туристичної фірми

Тип / опис завдання	Кількість балів		Критерії оцінювання
Розроблення й корпоративної візитної картки 5 балів×1 завдання.	5 балів	2 бали	повнота представлення інформації
		2 бали	оригінальність, креативність
		1 бал	дизайн візитної картки