

**ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра германської і української філології

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри



Наталія СИЗОНЕНКО

02 вересня 2024 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
(обов'язкова навчальна дисципліна)

**ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ І ПРОТОКОЛ У ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

освітньо-професійна програма Туризм  
спеціальність 242 Туризм  
галузь знань 24 Сфера обслуговування  
освітній ступінь бакалавр  
факультет обліку та фінансів

Полтава  
2024 – 2025 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Діловий етикет і протокол у туристичній діяльності» для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою Туризм спеціальності 242 Туризм

Мова викладання державна.

Розробник: Сизоненко Наталія, к. філол. н., доцент, завідувач кафедри германської і української філології Полтавського державного аграрного університету.

02 вересня 2024 року



Наталія СИЗОНЕНКО

Схвалено на засіданні кафедри германської і української філології протокол від 02 вересня 2024 р. № 1.

Погоджено гарантом освітньої програми Туризм

« 02 » 09 2024 року



Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено головою ради з якості вищої освіти спеціальності Туризм



Олена ЄГОРОВА

протокол від 02 вересня 2024 року № 1.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	105
Кількість кредитів	3,5
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	3 (242ТР бд 2022)
Семестр	6
Лекції (годин)	22
Практичні (годин)	14
Самостійна робота (годин)	69
Форма семестрового контролю	екзамен

## 2. 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.

## 3. 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», «Економіка туризму», «Туристичне краєзнавство», «Основи музеєзнавства та організація екскурсійних послуг», «Організація готельно-ресторанного господарства».

## 4. Компетентності:

- загальні:

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.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

- фахові:

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

## 5. Програмні результати навчання:

### Співвідношення програмних результатів навчання з очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання (визначений освітньою програмою)	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
ПР1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	Розуміти етичні особливості комунікації з іноземцями. Застосовувати знання про національні та міжнародні особливості ділового етикету та ділового протоколу туристичного бізнесу
ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.	Аналізувати особливості вияву ділового етикету у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу, різноманітних формах ділової комунікації державною мовою

	Застосовувати правила ділового етикету у туристичній діяльності, послуговуючись мовними ресурсами державної мови
ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	Застосовувати навички ефективної комунікації у різноманітних ситуаціях туристичного бізнесу
ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.	Розрізняти форми і стилі ділової комунікації, види ділових листів, форми ділової комунікації
	Застосовувати на практиці знання про організацію різних форм ділової комунікації.

### 6. 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, аналіз невербальних засобів), методи самоконтролю (самоаналіз, самооцінювання).

### 7. Програма навчальної дисципліни:

#### Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності

Основні поняття етики як науки. Поняття ділова етика, етика бізнесу й ділового етикету. Види етикету. Принципи ділового етикету в туристичній галузі. Діловий протокол. Протокольні аспекти діяльності із зовнішньоекономічних зв'язків. Види і форми протокольних контактів

#### Тема 2. Ділова комунікація

Комунікація: сутність поняття, функції та види. Ділова комунікація: визначення та особливості. Стратегія та тактика ділової комунікації. Форми та стилі ділової комунікації. Культура ділової комунікації. Культура мовлення та слухання. Поняття, різновиди та методи суперечок. Етичні норми ведення суперечок у діловій комунікації.

#### Тема 3. Національні та міжнародні особливості ділового етикету туристичного бізнесу

Національні особливості ділового етикету. Міжнародний етикет. Загальноприйняті правила міжнародного ділового етикету. Норми ділового етикету зарубіжних країн. Огляд особливостей етикету країн Європи, арабських країн, Кореї, Китаю, Японії, Америки. Етичні особливості комунікації з іноземцями. Етика усного ділової комунікації з іноземцями.

#### Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу

Особливості ділового етикету туристичного бізнесу у стандартних ситуаціях. Правила вітання та знайомства. Вибачення. Прохання. Наказ. Порада. Пропозиція. Мовленнєвий етикет у сперечанні. Відмова. Подяка. Прощання. Гендерні засади сучасного ділового етикету. Етикетні правила поведінки в організації.

#### Тема 5. Етикет ділових прийомів

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види офіційних прийомів. Підготовка запрошень. Підготовка робочої програми. Прийоми з розміщенням. Прийоми без розміщення. Культура організації прийомів та поведінки за столом.

#### Тема 6. Організація ділових перемовин

Особливості ведення ділових перемовин. Стратегія і тактика перемовин. Завершення й аналіз перемовин. Етикет міжнародних перемовин. Етикет ділових подарунків. Вибір, оформлення і вручення ділових подарунків. Етикет отримання подарунків.

#### Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі

Загальноприйняті правила ділового листування. Основні види ділових листів. Протокольні вимоги до оформлення листів. Етикет міжнародного ділового листування. Телефонний етикет. Правила комунікації в електронному просторі.

### Тема 8. 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. Квіти, сувеніри.

#### Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма 242ТР_бд_2022 усього	серед них		
		л	п	с.р.
Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності	12	2	-	10
Тема 2. Ділова комунікація	14	4	2	8
Тема 3. Національні та міжнародні особливості ділового етикету туристичного бізнесу	12	2	2	8
Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу	16	4	2	10
Тема 5. Етикет ділових прийомів	12	2	2	8
Тема 6. Організація ділових перемовин	13	2	2	9
Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі	12	2	2	8
Тема 8. Діловий імідж	14	4	2	8
<b>Усього годин</b>	<b>105</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>69</b>

### 8. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом

#### Теми практичних занять

Назва теми	Кількість годин
	денна форма (242ТР_бд_2022)
Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності	-
Тема 2. Ділова комунікація	2
Тема 3. Національні та міжнародні особливості ділового етикету туристичного бізнесу	2
Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу	2
Тема 5. Етикет ділових прийомів	2
Тема 6. Організація ділових перемовин	2
Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі	2
Тема 8. Діловий імідж	2
<b>Разом</b>	<b>14</b>

#### Теми лабораторних занять

Не передбачено навчальним планом.

### 9. Теми самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин
	денна форма (242ТР_бд_2022)
Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності	10
Тема 2. Ділова комунікація	8
Тема 3. Національні та міжнародні особливості ділового етикету туристичного бізнесу	8
Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу	10
Тема 5. Етикет ділових прийомів	8
Тема 6. Організація ділових перемовин	9
Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі	8
Тема 8. Діловий імідж	8
<b>Разом</b>	<b>69</b>

## 10. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом.

## 11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання/результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання/результатів 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>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p>	<p><i>Поточний контроль:</i> практичні завдання; завдання самостійної роботи (опитування, мультимедійні презентації, створення схем/інфографіки, імітаційні ігри, розроблення корпоративної візитної картки туристичної фірми), <i>Семестровий контроль:</i> екзамен.</p>

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним результатом навчання. Одним із обов'язкових елементів освітнього процесу є систематичний поточний контроль і підсумкова оцінка рівня досягнення результатів навчання.

### Схема нарахування балів із навчальної дисципліни

Назва теми / Форма семестрового контролю	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти							Разом
	практичні завдання	Завдання самостійної роботи						
		опитування	мультимедійні презентації	схема/інфографіка	імітаційні ігри	розроблення корпоративної візитної картки туристичної фірми	Екзамен	
Тема 1 Діловий етикет і діловий протокол у туристичній діяльності	-	-	-	5	-	-	-	5
Тема 2. Ділова комунікація	4	1	-	5	-	-	-	10
Тема 3. Національні та міжнародні особливості ділового етикету туристичного бізнесу	4	1	10	-	-	-	-	15
Тема 4. Діловий етикет у стандартних ситуаціях туристичного бізнесу	4	1	-	-	5	-	-	10
Тема 5. Етикет ділових прийомів	4	1	-	-	5	-	-	10
Тема 6. Організація ділових перемовин	4	1	-	-	5	-	-	10
Тема 7. Етикет листування, телефонних контактів та комунікація в електронному просторі	4	1	-	-	5	-	-	10
Тема 8. Діловий імідж	4	1	-	-	-	5	-	10
Екзамен							20	20
<b>Разом</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Шкала та критерії оцінювання практичних завдань

Тип / опис завдання	Кількість балів	Критерії оцінювання
Виконання навчальних 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

практичного характеру. 4 бали×7 завдань.		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

### Шкала та критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти на екзамені

**16 – 20 балів** – здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на високому рівні; 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.

**10 – 15 балів** – здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на достатньому рівні; 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.

**5 – 9 балів** – здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на посередньому рівні; 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.

**0 – 4 бали** – здобувач вищої освіти виявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на недостатньому рівні; 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.

## **12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачено під час реалізації навчальної дисципліни**

Ноутбук, мережа Wi-Fi, мультимедійне обладнання (проектор), проекційний екран, презентації, дошка аудиторна.

## **13. Політика навчальної дисципліни**

- *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 ІІІ – 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/polozhennyaproneformalnuosvitu.pdf>

- щодо оскарження результатів навчання: 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/polozhennyaproocinyuvannya2023.pdf>

Після завершення вивчення навчальної дисципліни кожен здобувач вищої освіти має пройти опитування в особистому кабінеті АСУ ПДАУ.

## 14. 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. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу : навч. посіб. для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
3. 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. Київ : 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. 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.*
5. 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](http://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-onov1-pravo.pdf>