

<p style="text-align: center;">Силабус курсу «Діловий етикет в туризмі»</p> <p>Освітній ступінь: бакалавр Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 «Туризм» Освітньо-професійна програма: «Туризм» Кількість кредитів – 4 Рік підготовки: 4-й, V семестр Компонент освітньої програми: вибірковий Мова викладання: українська</p>	
---	--

Керівник курсу

доц. кафедри туризму, к.і.н., Кашка Марія Юріївна
Контактна інформація – mariia.kashka@uzhnu.edu.ua

Опис дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Діловий етикет в туризмі» є підготовка висококваліфікованих фахівців, що володіють універсальними професійними компетентностями для діяльності у сфері туризму та рекреації, відповідають потребам сучасного ринку праці та здатні підвищувати рівень туристичних послуг, створювати та підтримувати у світі позитивний імідж України.

Основні завдання:

- дати уявлення про сучасні етичні норми ділового спілкування, суть моралі та ролі її суспільної функції;
- визначити особливості ділового етикету;
- вироблення у здобувачів навичок позитивного спілкування з метою досягнення успіху в майбутній професійній діяльності;
- показати, що ділове спілкування є необхідною складовою формування культури сучасного фахівця;
- проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації;
- показати, що врахування психологічних й соціокультурних особливостей співрозмовників є необхідною складовою ефективного ділового спілкування.

Предметом вивчення дисципліни є система знань, які повинні використовуватися на практиці та ознайомлення здобувачів з загальноприйнятими нормами, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем у сфері туризму.

Навчальний контент

Змістовий модуль 1.

Основні поняття та концепції ділового етикету туристичного бізнесу

Тема 1. Основні поняття та концепції ділового етикету.

Діловий етикет як навчальна дисципліна: об'єкт і предмет вивчення, основні завдання та теоретико-методологічні засади дисципліни. Завдання і структура курсу, його значення.

Визначення та зміст понять «ділова етика», «діловий етикет» та «діловий етикет в туризмі». Основні поняття етики як науки. Види та типи етикету. Принципи етикету

Тема 2. Етикет як історичне явище.

Історичні передумови формування правил поведінки. Історичні аспекти становлення та розвитку ділового етикету. Етика і культура спілкування в пам'ятках історії та культури. Відображення традицій і звичаїв спілкування у народній творчості.

Тема 3. Діловий протокол у туристичній діяльності.

Поняття про діловий протокол. Основні принципи ділового протоколу у туристичній діяльності. Протокол у міжнародному спілкуванні.

Тема 4. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.

Специфіка та основні напрями використання ділового етикету у туристичному бізнесі. Національні особливості ділового етикету. Міжнародний етикет. Загальноприйняті правила міжнародного ділового етикету. Норми ділового етикету зарубіжних країн. Огляд особливостей етикету країн Європи, Азії, Близького сходу, Далекого сходу, Америки.

Тема 5. Діловий етикет за умов стандартних ситуацій туристичного бізнесу

Особливості ділового етикету туристичного бізнесу у стандартних життєвих ситуаціях. Діловий етикет ситуацій дотичних до туристичного бізнесу. Правила вітання та знайомства. Вибачення. Прохання. Наказ. Порада. Пропозиція. Мовленнєвий етикет у сперечанні. Відмова. Подяка. Прощання.

Тема 6. Поняття дрес-коду на ділових прийомах. Імідж ділової людини

Особливості міжнародного дрес-коду. Загальні принципи зовнішнього вигляду ділової людини. Зовнішній вигляд працівника сфери послуг. Імідж ділової людини. Особливості одягу чоловіка. Особливості одягу жінки. Правила поведінки та особливості одягу на урочистих прийомах. Візитні картки як елемент ділового іміджу. Види ділових карток. Особливості користування візитними картками.

Змістовий модуль II.

Специфіка етикету ділового спілкування в туризмі.

Тема 7. Ділове спілкування в туризмі.

Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості. Ділове спілкування та його особливості. Моральні аспекти ділового спілкування. Способи (механізми) ділового спілкування. Моделі спілкування. Стили спілкування. Стратегії та тактики спілкування. Засоби ділового спілкування. Вербальна, невербальна комунікація.

Тема 8. Техніка ділового спілкування.

Класифікація ділових прийомів. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Організація ділових прийомів з розміщенням. Специфіка проведення ділових прийомів, бесід, зустрічей, переговорів. Етикет ділових переговорів.

Тема 9. Ділова бесіда.

Індивідуальні ділові бесіди. Основні принципи ведення ділового інтерв'ю. Співбесіда. Форми колективного обговорення проблеми. Ділова нарада. Дискусія, правила ведення дискусії. Мозковий штурм. Публічний виступ у діловому спілкуванні. Рекомендації щодо виголошення промов. Культура мовлення.

Тема 10. Урочисті прийоми та банкети.

Правила сервірування столу. Правила користування столовими приборами. Послідовність подачі та поєднання блюд і напоїв. Правила поведінки за столом

Тема 11. Етикет листування та телефонної комунікації у діловій сфері.

Загальноприйняті правила ділового листування. Основні види ділових листів. Структура ділового листа та вимоги до його оформлення. Етикет міжнародного ділового листування. Етикет телефонних розмов у діловій сфері. Етикет використання електронних засобів у діловій комунікації.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
Інтегральна	Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.
ЗК 01	Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
ЗК 02	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.
ЗК 04	Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.
ЗК 05	Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.
ЗК 06	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
ЗК 07	Здатність працювати в міжнародному контексті.
ЗК 08	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
ЗК 12	Навички міжособистісної взаємодії.
ЗК 13	Здатність планувати та управляти часом.
ЗК 14	Здатність працювати в команді та автономно
СК 1	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.
СК 2	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
СК 7	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.
СК12	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.
СК13	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.
СК14	Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

ПРН 2	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук .
ПРН 6	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
ПРН 9	Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
ПРН 10	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
ПРН12	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
ПРН13	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
ПРН14	Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
ПРН15	Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
ПРН22	Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

Літературні джерела

Основна

1. Бугай Н.І. Український етикет: Посібник для дітей та дорослих.– К.: В-во “Бібліотека українця”, 2000.– 272 с.
2. История этикета // Этикет на все случаи жизни.- М.: АСТ-ПРЕСС, 1999.- С. 3-6;
3. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей / Пер з англ. В.М. Грузина. – К.: Молодь, 1990.– 168 с.
4. Ліпенцев А.В. Службовий етикет у менеджменті: формування та застосування на підприємстві./ Авторефер. ДУ “Львівська політехніка”, 1998. – 16 с.
5. Ливайн, М. Кром. Лидер в тебе/Пер. с англ. - Минск.:Парадокс, 1996. – 416 с.
6. Олдхэм Дж., Морис Л. Авторитет вашей личности. Как лучше узнать самого себя/Пер. с англ. – М.: Вече, АСТ, 1996. – 544 с.
7. Роджес Ф. ИБМ. Взгляд изнутри. Человек – фирма – маркетинг/Пер. с англ. - М.: Наука, 1990. – 368 с.
8. Рюттингер Р. Культура предпринимательства/Пер. с нем. - М.: ЭКОМ, 1992. – 240 с.
9. Свергун О. Психология успеха, или как стать хозяином своей жизни. – М.: Аст-Пресс, 1999. – 384 с.
10. Томан І. Як удосконалювати самого себе / Пер з чес. – К.: Політвидав України, 1984.– 240 с.
11. Шеломенцев В.Н. Этикет и культура общения: учебное пособие.– К.: Лібра, 1995.
12. Школа хороших манер // Все для юных леди.- Х.: Евроэкс-пресс; К.: Кн.-сервис, 1997.- С. 139-172.
13. Этикет веков минувших // Как принимать гостей.- М.: АС-ТРЕАС-АСТ, 2000.- С. 5-11.
14. Я познаю мир: Этикет во все времена: Дет. энцикл. / Авт-сост. А. Яковлев; Худож. Н. Григорьева, Ю. Станишевский.- М.: Астрель: Олимп, 2000.- 446с.

Допоміжна

1. Браим И.Н. Этика делового общения. - Минск, 2000. - 348с.

2. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей. – К., 1997. – 192 с.
3. Етика: Навч. Посібник / В.О. Лозовой, М.І.Панов, О.А.Стасевська та ін.; За ред. проф. О. Лозового. – К: Юрінком Інтер, 2007. – 224 с.
4. Малахов В.А. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник. – 5-е вид. – К.: Либідь, 2004. – 384 с.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб.– Київ: Кондор, 2008 – 356 с.
6. Тимченко Н.М. Искусство делового общения. Ч.1. – Харьков, 1992. - 180 с.

Політика оцінювання

- Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Оцінювання

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота						Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	50	100
8	10	8	8	8	8		

T1, T2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота				Модульна контрольна робота	Сума
T7	T8-9	T10	T11	50	100
13	12	13	12		

T1, T2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття	6	30	4	30
Письмове тестування при тематичному оцінюванні	2	8	2	8
Реферат	1	12	1	12
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

До силабусу додаються навчально-методичні матеріали з дисципліни, що знаходяться у відповідному контенті на системі електронного навчання Moodle.