

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## ДІЛОВИЙ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ

спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	Готельно-ресторанна справа	факультет	Управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	другий (магістерський)	кафедра	Торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

### ВИКЛАДАЧ

#### КАЛЕНІК Ксенія Володимирівна



Вища освіта – спеціальність готельно-ресторанна справа; менеджмент; право  
Науковий ступень - кандидат економічних наук 08.00.04 Економіка та управління (за видами економічної діяльності)  
Вчене звання - доцент  
Посада - доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи  
Досвід роботи – більше 16 років  
Показники професійної активності з тематики курсу:

- Гарант ОП спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа;
- авторка методичних розробок для забезпечення дисципліни;
- членкиня проектної групи спеціальності 241 Готельно – ресторанна справа;
- членкиня Ресторанної асоціації України;
- членкиня Асоціації індустрії гостинності;
- членкиня Міжнародної фундації науковців та освітян;
- учасниця наукових і методичних конференцій.

телефон	0632615085	електронна пошта	<a href="mailto:K_kalienik@btu.kharkiv.ua">K_kalienik@btu.kharkiv.ua</a>	дистанційна підтримка	Moodle, Zoom
---------	------------	------------------	--	-----------------------	--------------

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	формування у студентів навичок виконувати організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів готельного і ресторанного господарств з дотриманням вимог ділового та дипломатичного протоколу, набуття навичок з розв'язання проблемних ситуацій в процесі ділового спілкування з представниками іноземних держав в готельно-ресторанному бізнесі, набуття навичок з забезпечення належного рівня якості послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу при обслуговуванні представників іноземних держав.
Формат	лекції, семінарські та практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, презентації, самостійна робота.
Специфічні результати навчання/форми їх контролю	<ul style="list-style-type: none"><li>• освоїти основні методи і способи реалізації дипломатичної діяльності, знати види похибок та проводити інформаційно-аналітичну діяльність / <b>семінарське заняття</b></li><li>• розуміти сутність та соціальну значущість дипломатичної діяльності у сучасних умовах та особливості ведення дипломатичної та ділової діяльності у процесі здійснення управління/ <b>індивідуальне завдання, семінарське заняття</b></li><li>• знати методологічні основи дипломатичного протоколу та етикету, а також оволодіти навичками використання технологій сучасної дипломатії та бізнесу / <b>семінарське заняття</b></li><li>• знати історію формування дипломатичного протоколу та ділового етикету; особливості протокольної діяльності дипломатичного представництва, види дипломатичних візитів та церемоніалів / <b>семінарське заняття, презентація</b></li><li>• види дипломатичних прийомів / <b>семінарське заняття, тестування</b></li><li>• дипломатичні документи та їх особливості; протокол в діяльності міжнародних організацій, на міжнародних конференціях та нарадах, особливості дипломатичного етикету як складової іміджу дипломата і політика, особливості обслуговування дипломатичних прийомів / <b>семінарське заняття</b></li></ul>
Обсяг і форми контролю	4 кредити ECTS (120 годин): 16 годин лекції, 14 годин практичні заняття; підсумковий контроль – диференційований залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, робота у команді
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

## ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМИ

Компетенції		Програмні результати навчання	
	<p><b>ЗК1.</b> Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)</p> <p><b>ЗК3.</b> Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей</p> <p><b>ЗК 4.</b> Здатність працювати в команді</p> <p><b>ЗК 5.</b> Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології</p> <p><b>ЗК7.</b> Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p><b>ЗК8.</b> Здатність працювати в міжнародному контексті</p> <p><b>СК4.</b> Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p> <p><b>СК 6.</b> Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p><b>СК 9.</b> Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p><b>СК 10.</b> Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>		<p><b>РН 01.</b> Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.</p> <p><b>РН 05.</b> Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p><b>РН 8.</b> Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.</p> <p><b>РН 10.</b> Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань</p>

**СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)**

**Модуль 1. ОСНОВИ ДІЛОВОГО ТА ДИПЛОМАТИЧНОГО ПРОТОКОЛУ**

Лекція 1.	Предмет та задачі курсу «Діловий та дипломатичний протокол». Загальні поняття й історичні умови виникнення та використання термінології (2 години)		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Об'єкт, предмет та задачі курсу.</li> <li>✓ Мета вивчення дисципліни.</li> <li>✓ Зв'язок з іншими дисциплінами, значення для підготовки фахівця зі спеціальності "Готельно-ресторанна справа".</li> <li>✓ Поняття дипломатичний протокол та діловий протокол.</li> <li>✓ Елементи дипломатичного та ділового протоколів в історії України.</li> <li>✓ Законодавче та правове забезпечення дипломатичних відносин в Україні та світі.</li> </ul>		виконання індивідуального завдання
Лекція 2.	Організація і техніка ділового спілкування згідно протоколу. Планування та проведення ділових переговорів з зарубіжними партнерами (2 години)	Практичне заняття (семінарське) (ПЗ 1) ПЗ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Техніка проведення ділової розмови згідно протоколу.</li> <li>✓ Використання прийомів стимулювання фантазії, прямого підходу.</li> <li>✓ Зміст питань, які використовуються при проведенні ділового спілкування.</li> <li>✓ Характеристика методів, які використовуються для захисту своєї позиції.</li> <li>✓ Тактика аргументування при проведенні ділового спілкування згідно ділового та дипломатичного протоколів.</li> <li>✓ Правила реагування на некоректну поведінку співрозмовника.</li> <li>✓ Правила оформлення ділової розмови згідно протоколу.</li> </ul>	Самостійна робота	Етапи підготовки ділових переговорів. Підготовка концепції, програми та сценарію переговорів. Способи проведення переговорів. Характеристика прийомів позиційного торгу. Порядок підписання офіційного документу за підсумками переговорів.
Лекція 3.	Національні особливості спілкування при встановленні міжнародних зв'язків. Характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном. (2 години)	ПЗ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Вплив національних особливостей спілкування на ефективність проведення міжнародних переговорів.</li> <li>✓ Національні особливості спілкування з діловими партнерами зарубіжних країн.</li> </ul>		Класифікація міжнародних організацій. Класифікація рішень, що приймають міжнародні організації, за вагомістю. Характеристика неурядових

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Основні поняття про функції голів дипломатичних представництв, їх класифікація.</li> <li>✓ Дипломатичні привілеї та імунітет дипломатів згідно Віденської конвенції.</li> <li>✓ Розподіл міжнародних організацій на всесвітні та регіональні.</li> </ul>		організацій та сфера їх діяльності
Лекція 4.	Характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном (2 години)	ПЗ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Основні поняття про функції голів дипломатичних представництв, їх класифікація.</li> <li>✓ Дипломатичні привілеї та імунітет дипломатів згідно Віденської конвенції.</li> <li>✓ Розподіл міжнародних організацій на всесвітні та регіональні.</li> <li>✓ Класифікація міжнародних організацій.</li> <li>✓ Класифікація рішень, що приймають міжнародні організації, за вагомістю.</li> <li>✓ Характеристика неурядових організацій та сфера їх діяльності.</li> </ul>		виконання індивідуального завдання
<b>Модуль 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПРИЙОМІВ</b>					
Лекція 5.	Основні види та особливості дипломатичного спілкування. (2 години)	ПЗ 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Офіційні протокольні форми відрекомендування та особливості проведення церемоній.</li> <li>✓ Офіційні протокольні форми прощання.</li> <li>✓ Протокольні вимоги до учасників офіційних процесів і церемоній.</li> <li>✓ Порядок першості дипломатичних представництв згідно з Віденським протоколом.</li> <li>✓ Особливості виконання правил дипломатичного протоколу при перевезенні членів делегацій.</li> </ul>	Самостійна робота	виконання індивідуального завдання

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Вибір подарунків та правила дипломатичного протоколу при прийманні та врученні подарунків.</li> </ul>		
Лекція 6.	<p style="text-align: center;"><b>Зовнішній вигляд дипломатичних осіб (2 години)</b></p>	ПЗ 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Роль і значення одягу на дипломатичних прийняттях.</li> <li>✓ Повсякденний одяг для чоловіка та жінки.</li> <li>✓ Вечірній одяг. Святковий одяг.</li> <li>✓ Зачіска, аксесуари, парфуми, макіяж.</li> <li>✓ Правила етикету носіння коштовностей та ювелірних прикрас для чоловіків і жінок.</li> <li>✓ Етикет носіння державних нагород, відзнак.</li> </ul>		Деякі особливості носіння фракту та смокінгу. Вибір одягу з урахуванням індивідуальних особливостей людини. Осанка та хода. Культура мови, гучність та темп.
Лекція 7	<p style="text-align: center;"><b>Особливості обслуговування прийомів за протоколом. (4 години)</b></p>	ПЗ 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Особливості проведення офіційних прийомів згідно протоколу. Види офіційних прийомів.</li> <li>✓ Порядок оформлення запрошень на офіційні прийоми. Порядок та правила складання списку гостей.</li> <li>✓ Правила складання відповіді на запрошення.</li> <li>✓ Правила титулування членів королівських осіб, вищої знаті. Титули голів дипломатичних представництв. Церковні титули.</li> <li>✓ Імідж ділової людини. Види форми одягу для офіційних церемоній.</li> <li>✓ Правила спілкування на прийомах через перекладача.</li> <li>✓ Складання меню на дипломатичний прийом. Сервірування столу.</li> <li>✓ Вибір місця для дипломатичного прийому. Схеми та правила розсадки на дипломатичних прийомах залежно від класифікації.</li> <li>✓ Кувертна картка.</li> <li>✓ Зустріч та проводи гостей.</li> <li>✓ Надсилання подяки господарям за прийом.</li> </ul>		виконання індивідуального завдання

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література

1. Брустінов В.М. Діловий протокол: теоретичні засади та історія розвитку. / В.М. Брустінов, Д.В. Брустінов. - [Ел. Рес.] – режим дост.: vmirol.uu.edu.ua>pdf\_2012.
2. Подворна О.Г. Дипломатичний протокол та етикет [Текст]: Навч. посіб. / О.Г. Подворна. – Острог: Видав. Наці. Унів «Острозька академія», 2014. – 236 с.
3. Рой Є.Є. Дипломатичний протокол, церемоніал і політес / Є. Рой. – К.: Логос, 2012. – 452 с.
4. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник / О.П. Сагайдак. — 2-ге вид., оновл. і доповн. — К. : Знання, 2017. — 326 с.
5. Снітинський В.В. Діловий етикет в міжнародному бізнесі: Навч. посіб / В.В. Снітинський, Н.Б.Давальницька, О.О. Брух. – Львів: Магнолія – 2012. – 287 с.
6. Тимошенко Н.Л. Ділова культура дипломата [Текст]: навч. посіб / Н.Л.Тимошенко. Київ: Знання, 2014. – 199 с.

Методичне забезпечення

1. Робоча програма навчальної дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» для здобувачів 2-ого магістерського рівня вищої освіти спец. 241 Готельно-ресторанна справа. Харків : ДБТУ, 2023, 20 с.
2. Каленік К.В. Методичні рекомендації для підготовки до семінарських занять дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» [Електронний ресурс] / укладачі Каленік К.В.. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.
3. Каленік К.В. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» [Електронний ресурс] / укладачі Пивоваров П.П., Каленік К.В.. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. Екрана
4. Діловий та дипломатичний протокол: тестові завдання для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної (заочної) форми здоб. освіти спец. 241 Готельно-ресторанна справа / Держ. біотехнол. ун-т; уклад.: К.В. Каленік, В.І. Скриннік– Харків: [б. в.], 2024. – 25 с.

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 40	підсумкове тестування
Модульне оцінювання		до 40	відповіді на тестові питання усні відповіді та виконання практичних завдань
		до 20	результат засвоєння блоку самостійної роботи

Здобувачі, які брали участь у науково-дослідній роботі (підготовка наукової статті, участь у науковій конференції, семінарі, конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, неформальній та інформальній освіті), можуть отримати бонусні (заохочувальні) бали – до 10 балів.

## НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.

## ДЕДЛАЙН ТА ВІДВІДУВАННЯ

*Дедлайни.* Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлені терміни. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин.

*Відвідування.* Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (хвороба, працевлаштування, стажування, інше) навчання може відбуватись в on-line формі відповідно затвердженого індивідуального плану.

Списування під час контрольних заходів (контрольні роботи, тестування, проміжний контроль, іспит тощо) заборонено (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час on-line тестування або конспектування.