

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора
з навчальної роботи
Т.А. Ільчук
30.08.2019р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ У
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ**

назва навчальної дисципліни

НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАТЬ, СПЕЦІАЛЬНОСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 5,5 Загальна кількість годин – 165 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
		Мова викладання: українська
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 \ 2 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Рік підготовки: 3-й (1-й)
		Лекції: 30
		Практичні, семінарські: 46
		Самостійна робота: 89
		Вид контролю: залік

Розробник:

Синоруб Галина Петрівна, кандидат наук із соціальних комунікацій,
старший викладач кафедри загальної та гуманітарної підготовки


ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньо-професійної програми


З.Ф. Бриндзя

ПОГОДЖЕНО:

Завідувач відділення
економіки та туризму


С.Я. Добровольська

РЕКОМЕНДОВАНО:

Кафедрою загальної та гуманітарної
підготовки
протокол № 1 від 29.08.2019р.

В.о. завідувача кафедри


Н. З. Лубкович

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

Діловий етикет міжособистісного спілкування у готельно-ресторанній сфері – одна з вибіркових навчальних дисциплін, вивчення якої забезпечує усвідомлення студентами основних морально-етичних цінностей, принципів, норм та категорій, застосування їх в процесі здійснення професійної діяльності, а також формування моральної культури, відчуття відповідальності та обов'язкового дотримання вимог моралі.

В дисципліні «Діловий етикет міжособистісного спілкування у готельно-ресторанній сфері» розглянуто поняття ділового етикету, дипломатичного протоколу, професійного протоколу, теоретичні правові основи для забезпечення етичних норм та правил етикету надання послуг у готелях і ресторанах; з'ясовано терміни та визначення, які застосовуються в міжнародній практиці; висвітлено основні підходи до професійної етики та етикету обслуговування споживачів у готелях та ресторанах; проаналізовано питання етикету за столом, міжнародного етикету; окреслено категорію спілкування як соціальний феномен, його функції, значення невербальної комунікації в ділових стосунках, форми та стилі ділового спілкування; виокремлено вимоги до сучасного керівника, стилів управління, службового етикету, морально-етичних проблем особистості; зацентовано увагу на природі виникнення виробничих конфліктів та способах їх розв'язання.

Діловий етикет міжособистісного спілкування у готельно-ресторанній сфері – це навчальна дисципліна, що є складовою циклу професійної підготовки фахівців за освітнім ступенем «бакалавр» і є базою для вивчення дисциплін: Психологія і соціологія. Міжнародна готельна індустрія, Організація готельно-ресторанної справи, Правове регулювання діяльності, Сервіс готельного і ресторанного бізнесу, Стандартизація, сертифікація, ліцензування, Бізнес-культура, Кухні народів світу.

Метою дисципліни є формування цілісної системи знань, умінь та навичок майбутніх фахівців із культури спілкування, обслуговування та поведінки в діловій сфері; морально-етичних принципів встановлення ділових взаємостосунків, комунікації та організації роботи.

Завдання дисципліни полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

а) загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність до розуміння соціально-економічних явищ, суспільних процесів і тенденцій науково-технічного прогресу.

ЗК 2. Здатність розуміти і опрацьовувати ідеї, думки на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

ЗК 3. Здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовуючи здобуті знання.

ЗК 5. Здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків.

ЗК 8. Здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

ЗК 9. Здатність до усної та письмової ділової комунікації державною та іноземною мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою. Здатність до

усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

ЗК 10. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

б) спеціальні (фахові):

ФК 2. Здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ФК 3. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК 5. Здатність формувати і реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

ФК 6. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 17. Здатність організовувати роботу персоналу, ефективну взаємодію структурних підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **результати навчання:**

ПРН 1. Розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно-економічних процесів, тенденцій науково-технічного прогресу.

ПРН 2. Розуміння і опрацювання ідеї, думок на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

ПРН 3. Здатність самостійним навчанням освоювати нові області, використовуючи здобуті знання.

ПРН 6. Здатність відображати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків.

ПРН 8. Уміння використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

ПРН 9. Володіння усною та письмовою діловою комунікацією державною та іноземною мовами для спілкування у професійній і соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою.

ПРН 10. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції при спілкуванні з ними.

ПРН 11. Уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 12. Знання принципів організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур.

ПРН 13. Уміння організувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладів ресторанного та готельного господарства з дотриманням діючих нормативних документів.

ПРН 16. Уміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді)

ПРН 17. Здатність управляти підприємством, приймати стратегічні та тактичні рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS– 6	Спеціальність: 241 Готельно ресторанна справа	Обов'язкова (вибіркова) Мова викладання: українська
Кількість змістових модулів- 3		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 165 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	3-й (1-й)
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 год (1 сем.) 2 год.(2 сем.)		Лекції:
		30
		Практичні, семінарські:
		46
		Самостійна робота:
89		
Вид контролю: залік		

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Денна форма навчання				
	всього	у тому числі			
		л	п	с	с.р.
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Діловий етикет і діловий імідж					
Тема 1. Роль етикету у професійній діяльності працівника сфери обслуговування	6	4	2		4
Тема 2. Стиль та імідж ділової людини	4	2	2		6
Тема 3. Ділова атрибутика	6	2	4		8
Тема 4. Особистісні якості ділової людини. Представлення	4	2	2		8
Тема 5. Офіс кожного дня	4	2	2		8
Разом за змістовим модулем 1	24	12	12		34
Змістовий модуль 2. Діловий протокол					
Тема 6. Предмет, принципи, значення ділового протоколу	4	2	2		4
Тема 7. Протокольна практика офіційних і неофіційних прийомів	6	2	4		6
Тема 8. Ділові засідання	6	2	4		6
Тема 9. Ділові зустрічі та переговори	6	2	4		6
Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	6	2	4		6
Разом за змістовим модулем 2	28	10	18		28
Змістовий модуль 3. Організація ділового спілкування					
Тема 11. Ділове спілкування: принципи і норми	6	2	4		6
Тема 12. Етикет опосередкованого ділового спілкування	6	2	4		7
Тема 13. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	6	2	4		6
Тема 14. Національні особливості ділової комунікації	6	2	4		8
Разом за змістовим модулем 3	24	8	16		27
РАЗОМ	76	30	46		89

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ»

Змістовий модуль I. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ І ДІЛОВИЙ ІМІДЖ

ТЕМА 1. Роль етикету у професійній діяльності працівника сфери обслуговування

Поняття «етикет», «церемоніал», «протокол». Історія розвитку етикету. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері. Причини, що спонукають до використання ділового етикету. Міфи про етикет. Принципи і норми ділового етикету, які знаходять своє відображення в сфері обслуговування. Світський та діловий етикет. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Ділова репутація.

ТЕМА 2. Стиль та імідж ділової людини

Поняття іміджу. Корпоративна філософія і внутрішній імідж організації. Взаємозв'язок корпоративної філософії і внутрішнього іміджу. Визначення мети. Мобілізація ресурсів. Ефективне використання часу (тайм менеджмент). Самоідентифікація персоналу. Створення системи цінностей. Зовнішній вигляд співробітників. Манери ділової людини.

ТЕМА 3. Ділова атрибутика

Поняття «символ», «символіка», «емблема». Значення геральдики в сучасному світі. Норми використання символіки в діловому етикеті. Правила поведінки з державною символікою. Корпоративна символіка. Етнічно обумовлена символіка. Візитівки, правила виготовлення візитівок, основні положення користування візитівками. Ділові подарунки та сувеніри, квіти. Етикет національних символів.

ТЕМА 4. Особистісні якості ділової людини. Представлення

Визначення поняття самопрезентації. Прийоми самопрезентації, тактики і техніки. Позитивна і негативна, «природна» і «штучна» самопрезентація особистості. Умови досягнення успішної самопрезентації. Три складові самопрезентації – особистісна, пластична і експонована. Вербальні і невербальні техніки. Характерні риси успішної самопрезентації. Самоподача та її види. Три образи самопрезентації. Особливості самопрезентації на сторінках соціальних мереж. Принцип доречності.

ТЕМА 5. Офіс кожного дня

Зовнішній імідж організації. Елементи зовнішнього іміджу. Оформлення офісу. Технічне обладнання робочого місця: використання стільникового, мобільно-готелефонів, комп'ютера, копіювальної техніки. Конфідеційність і безпека офіційних документів та матеріалів. Підвищення статусу готелю, ресторану. Незаплановані зустрічі та принципи їх проведення.

Змістовий модуль II. ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ

ТЕМА 6. Предмет, принципи, значення ділового протоколу

Основний зміст дипломатичного протоколу. Вимоги дипломатичного протоколу. Діловий і дипломатичний протокол: спільне й відмінне. Протокол та етикет, історія формування ділових відносин. Етичні принципи ділового протоколу. Норми протоколу. Роль дипломатичного протоколу в міжнародних відносинах. Приклади стандартів етикету обслуговування.

ТЕМА 7. Протокольна практика офіційних і неофіційних прийомів

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види офіційних прийомів. Етапи підготовки та проведення до офіційних прийомів. Відмінності офіційного та неофіційного прийомів. Види обслуговування на прийомах. Порядок привітань та знайомств. Одяг на офіційних прийомах. Етикет за столом. Сервіровка столу. Прибуття на прийом та відхід із нього. Організація зустрічі ділових партнерів на вокзалі, в аеропорту. Розсаджування гостей по автомобілях. Організація «візиту ввічливості». Поняття дрес-коду на ділових прийомах. Правила поведінки обслуговуючого персоналу. Основні етапи прийому іноземних делегацій. Організація дипломатичних прийомів та поведінка на них.

ТЕМА 8. Ділові засідання

Формальні та неформальні ділові засідання. Правила та встановлені процедури проведення засідань із урахуванням норм етикету. Етапи, яких необхідно дотримуватися при плануванні та підготовці формального/неформального ділового засідання: визначення цілей, підбір учасників, підготовка місця проведення, підготовка порядку денного/ регламенту, запрошення учасників, підтримка контактів із колегами, які не беруть участі у засіданні. Необхідні кроки для проведення успішного засідання. Поведінка головуєчого. Етикет учасника засідання. Ознайомлення з результатами засідання співробітників.

ТЕМА 9. Ділові зустрічі та переговори

Ділові переговори. Підготовка до переговорів. Предмет переговорів. Ситуація переговорів. Узгодження термінів ділових переговорів. Програма переговорів. Специфіка групових переговорів. Протокольні вимоги до переговорів. Місце і час. Тривалість переговорів. Розміщення учасників переговорів. Мова переговорів та перекладач. Ведення переговорів. Форми привітання та звернення. Поведінка на стадії «входження в контакт». Поведінка на предметній стадії переговорів. Завершення та аналіз переговорів. Фіксація результатів переговорів. Мистецтво ведення переговорів. Технічні та тактичні прийоми ведення ділових переговорів. Національні особливості ведення ділових переговорів.

ТЕМА 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу

Правила гостинності. Основні чинники, що впливають на формування враження споживачів про заклад. Стандарт обслуговування. Залучення персоналу, приймання його активної участі у складанні документів. Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Приклади стандартів етикету обслуговування. Ефект першого враження. Поняття «гостьова зона». Стандарт гостинності. Форми і правила обслуговування гостей. Правила сервірування столу. Правила подачі страв і напоїв. Порядок розрахунку з гостями ресторану. Вимоги до поведінки в залі.

Змістовий модуль III. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

ТЕМА 11. Ділове спілкування: принципи і норми

Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові. Бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. Оцінка психологічних проявів споживачів. Основні принципи спілкування. Вербальні засоби етикету ділового спілкування. Основні комунікативні вміння працівників сфери обслуговування: вміння говорити, вміння слухати, рефлексія, емпатія, асертивність. Уміння конструктивної критики. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Особистісний простір. Сигнали очей. Постава і поза. Значення жестів. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Індивідуальне діалогічне мовлення. Форми ділової розмови.

ТЕМА 12. Етикет опосередкованого ділового спілкування

Телефонна розмова як вид усного ділового мовлення. Мистецтво користування телефоном. Основні правила телефонного етикету. Правила ведення телефонних переговорів. Підготовка до телефонної розмови. Структура телефонної розмови: взаємні привітання, введення співрозмовника в курс справи, обговорення ситуацій, заключне слово. Тривалість ділової розмови. Темп, тембр, тон, інтонація під час телефонної розмови. Уміння бути уважним співрозмовником. Захист від телефонного стресу. Мобільний телефон і ділові стосунки. Етикет складання ділових листів за міжнародними стандартами. Протокольні вимоги до оформлення ділових листів: папір, конверт, позиції адресу. Культура ділового листування. Правила ділового листування. Офіційне, «напівофіційне» і «приватне» листування. Електронне ділове листування. Норми ділової інтернет-комунікації.

ТЕМА 13. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні

Етика управління. Моральність особистості. Норми поведінки керівника. Професійна етика персоналу. Поняття про конфліктну ситуацію, конфлікт, конфліктоген. Типологія конфлікту. Причини конфлікту. Внутрішній або особистий конфлікт. Міжособистісний конфлікт. Міжгруповий конфлікт. Причини виникнення конфліктів. Антагоністичні конфлікти. Компромісні конфлікти. Риси вертикальних і горизонтальних конфліктів. Відкриті та приховані конфлікти. Управління конфліктною ситуацією. Стилі вирішення конфліктів між особистостями. Наслідки конфлікту: функціональні та дисфункціональні. Три фази розвитку конфлікту. Причини конфліктів, які виникають у готельно-ресторанній практиці: обмеженість ресурсів, суперечливість потреб, бажань, інтересів, цілей або цінностей, взаємозалежність обов'язків, незадовільні комунікації, низька ергономічність робочих місць, недоцільний контроль, відмінності у манері поведінки і життєвому досвіді. Типи конфліктних особистостей. Типових ілюзій, що примушують людей «роздмухувати» конфліктні ситуації. Управління конфліктами. Моделі поведінки в конфліктній ситуації. Правила запобігання конфліктам.

ТЕМА 14. Національні особливості ділової комунікації

Специфіка ділового спілкування з представниками різних національностей. Особливості ділового етикету європейських країн. Діловий етикет у країнах Сходу, Азії та Австралії. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америки. Національні особливості різних народів. Особливості співпраці. Характеристичні особливості застільного та подарункового етикетів. Особливості зовнішнього вигляду: одяг, жести. Основні етапи прийому іноземних делегацій.

Тематика практичних, семінарських занять та самостійної роботи студентів визначені у тематичному плані дисципліни. Питання та завдання практичної та самостійної роботи студентів деталізовані у відповідних методичних вказівках.

5. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають *поточний контроль, модульний контроль, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі екзамену.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

робота в малих групах – спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних питань з наступною демонстрацією результатів засвоєння навчального матеріалу;

презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;

дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань застосування кримінально-правових норм;

кейс-метод – аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності; передбачає розв'язування ситуативних задач із застосуванням норм кримінального законодавства.

Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних (семінарських) занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, такі розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремих заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекцій-

них, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

6. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контр.)			Модуль 3 (ІНДЗ)	Підсумкова оцінка
		ЗМ1	ЗМ2	ЗМ3		
Вагові коефіцієнти, %	70	6	7	7	10	100
Розрахунок оцінки в балах	80	75	85	90	70	80

$$O = 80 \cdot 0,7 + 75 \cdot 0,06 + 88 \cdot 0,07 + 90 \cdot 0,07 + 70 \cdot 0,1 = 79,7$$

7. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські та практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, кейси тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
- опорні конспекти лекцій;
- практикум для виконання семінарських та практичних занять;
- матеріали тестового контролю з дисципліни;
- завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- завдання для курсових робіт;
- засоби поточного та підсумкового контролю (завдання для підсумкових модульних робіт, перелік питань для проведення залікового та екзаменаційного контролю).

Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в інтернет, комп'ютерні презентації за темами курсу, відкриті державні реєстри.

Список рекомендованих джерел

Основна література

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипасва, Х.: ХДУХТ, 2016.146 с.
3. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К. : Знання, 2017. 326 с.
4. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України /В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О.О.Брух; МОН України.Львів: Магнолія, 2016.287с.
5. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.

Додаткова література

6. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / О. І. Баглай, А. А. Тучапець // Зб.міжнародної наук.-практ. конф. «Стратегія інвестиційного розвитку економіки України в умовах глобалізації: стан та шляхи становлення» (Львів, 23 березня, 2017р.). М-во освіти і науки України, Львів. ін-т економіки і туризму. Львів : ЛІЕТ, 2017. С. 35-41.
7. Історія етикету: основні етапи розвитку URL:<http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapi-rozvitku.html>
8. Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації для самостійної підготовки студентів галузі знань 1401, 24 «Сфери обслуговування», Ужгород: ПП «Інватор»,2016. 42с.
9. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket
10. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с.URL: http://dSPACE.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf .

Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Бібліотека КНУБА	http://library.knuba.edu.ua/
Наукова бібліотека Дніпровського національного університету ім. Олеся Гончара	http://library.dsu.dp.ua/eticet.html
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/
Бібліотека навчальної та наукової літератури НАДПСУ	http://lib.nadpsu.edu.ua/?page=/BooksShow/BooksShow7/BooksShow7
Офіційний сайт наукової діяльності Національної академії ім. Я. Мудрого	http://nulau.org.ua/index.php?r=biblio
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbu.gov.ua/
Харківська державна наукова бібліотека	http://korolenko.kharkov.com/
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua/
Наукова бібліотека ім.М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua/
Державна бібліотека України для юнацтва	http://www.4uth.gov.ua/exhibitions_books/netiquette.htm