

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента
ДІЛОВИЙ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ

підготовки	Магістр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	241 Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «ДІЛОВИЙ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ» підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Лисюк Тетяна Василівна, кандидат педагогічних наук, доцент.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїна О.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма: Готельно-ресторанна справа, другий (магістерський) рівень вищої освіти	Вибіркова
120 год. 4 кредити		Рік навчання – 1
		Семестр – 1
ІНДЗ: є		Лекції – 10 год.
		Практичні – 14 год.
		Самостійна робота – 88 год.
Мова навчання		українська
	Консультації – 8 год.	
	Форма контролю: залік	

II. Інформація про викладача

Викладач	Лисюк Тетяна Василівна
Науковий ступінь	кандидат педагогічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри туризму та готельного господарства
Телефон	+38 0679592264
e-mail	tetiana.0602@gmail.com
Дні занять	http://94.130.69.82/cgi-bin/timetable.cgi

III. Опис освітнього компонента

Анотація освітнього компонента

Освітній компонент «Діловий та дипломатичний протокол» належить до переліку вибіркових і забезпечує можливість використання базових знань та навичок у готельно-ресторанному бізнесі.

Предметом вивчення освітнього компонента «Діловий та дипломатичний протокол» є система наукових знань про теоретичні й методичні аспекти правил дипломатичного протоколу та етикету.

Пререквізити і постреквізити

Пререквізити: успішне опанування ОК бакалаврського рівня.

Постреквізити: вивчення базових теоретичних засад ділового та дипломатичного протоколу в готельно-ресторанному бізнесі необхідні для подальшого розвитку практичних навичок професійної діяльності фахівців із спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Мета і завдання освітнього компонента

Метою освітнього компонента є: ознайомлення здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти з основними поняттями, нормами та правилами дипломатичного протоколу, церемоніалу, дипломатичного та ділового етикету, яких дотримуються установи та офіційні особи в міжнародному спілкуванні, а також під час різних офіційних заходів.

Основними завданнями освітнього компонента є: підготовка фахівців сфери послуг виконувати кваліфіковану аналітичну, організаційну роботу в готельно-ресторанних підприємствах, міжнародних організаціях, неурядовому й приватному секторі згідно з правилами і традиціями протоколу та стандартами міжнародної офіційної комунікації; виробити у здобувачів освіти загальне уявлення про дипломатичний протокол як підсумок багатомісячного спілкування, норму міждержавного спілкування та усвідомлення відповідальності при дотриманні дипломатичного протоколу та етикету під час дипломатичних візитів, розуміння необхідності виняткової виваженості при виборі тих чи інших норм і правил дипломатичного протоколу.

Результати навчання (компетентності)

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології;

ЗК 8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК)

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанных послуг

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанный бізнесу

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної (РН)

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанный бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу

РН 6. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності

РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанных мереж (корпорацій)

РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанный бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів	Кількість годин					
	Усього	У тому числі				
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації	Форма контролю/бал
Змістовий модуль 1						
Теоретичні засади ділового та дипломатичного протоколу						
Тема 1. Суть та зміст ділового та дипломатичного протоколу. Особливості дипломатичного протоколу в країнах світу	15	2	2	10	1	ДС / 4
Тема 2. Інноваційні тенденції ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг	13		2	10	1	Р / 4
Тема 3. Протокол ділової зустрічі. Ділові урочисті прийоми та їх види, організація та проведення	15	2	2	10	1	ДС / 6
Контрольна робота 1						16
Разом за змістовим модулем 1	43	4	6	30	3	30
Змістовий модуль 2. Дипломатичні переговори						
Тема 1. Стратегії і тактики проведення дипломатичних та ділових переговорів. Функції, типи та принципи дипломатичних переговорів	15	2	2	10	1	ДС / 6
Тема 2. Порядок представлень і знайомств. Дипломатичні і ділові візити.	13	2		10	1	ДС / 4
Тема 3. Сучасні особливості проведення Україною дипломатичних та ділових протоколів.	13		2	10	1	Р / 6
Контрольна робота 2						16
Разом за змістовим модулем 2	41	4	4	30	3	32
Змістовий модуль 3. Діловий етикет як складова корпоративної культури						
Тема 1. Діловий етикет: основні поняття	11			10	1	ДС / 4
Тема 2. Дресс-код. Коротка історія виникнення дресс-коду, основні дефініції. Вимоги до ділового стилю	13		2	10	1	ДС / 6
Тема 3. Етикет у співпраці з іноземними партнерами. Національна та регіональна специфіка ділового етикету.	12	2	2	8		Р / 6
Контрольна робота 3						16
Разом за змістовим модулем 3	36	2	4	28	2	32
ІНДЗ						6
Всього годин/балів	120	10	14	88	8	100

*Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/

контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

Завдання для самостійного опрацювання

Завдання для організації самостійної навчальної діяльності здобувачів освіти з освітнього компонента Діловий та дипломатичний протокол поділені на:

- репродуктивні;
- дослідницькі;
- моделювання ситуацій.

Вимоги до завдань та їх змісту, які виносяться для самостійної роботи здобувачів освіти:

- професійна орієнтація, наскрізний зв'язок між завданнями з теми ОК;
- диференційованість – завдання різних рівнів складності засвоєння знань та самостійності мислення здобувачів освіти.

Репродуктивні завдання передбачають повторення, закріплення та використовуються для організації самостійної навчальної діяльності здобувачів освіти.

Дослідницькі завдання передбачають узагальнення, дослідження, вміння робити висновки, становити експерименти, працювати з науковими джерелами.

Моделювання ситуацій вимагають активних дій здобувачів освіти в умовах професійної діяльності та нестандартного вирішення запропонованих завдань. При цьому під час вивчення освітнього компонента «Діловий та дипломатичний протокол» використовуються такі завдання, які вимагають від здобувачів освіти конкретних дій у ситуаціях близьких до реальних, що відбуваються під час ведення дипломатичних переговорів. Такі завдання формують у здобувачів освіти професійний обов'язок і відповідальність, дають можливість їм краще оволодіти професійними знаннями, вміннями та навичками ділового та дипломатичного протоколу, формують активне професійне мислення, розвивають потребу у професійному самовдосконаленні, забезпечують високу працездатність.

Самостійність, активізація розумової діяльності, зусилля, що проявляються при цьому, сприяють позитивному ставленню до навчання, формують у здобувачів освіти необхідні професійні якості. Саме такі форми, методи, засоби педагогічного впливу забезпечують зацікавленість здобувачів освіти у самостійній навчальній діяльності.

1. Перевірка завдань, що виносяться на самостійне вивчення здобувачів освіти здійснюється *під час виконання практичних занять*. Якість, кількість і терміни виконання враховуються при виставленні поточної оцінки за відповідний змістовий модуль.

2. Перевірка питань, що виносяться на самостійне вивчення студентів здійснюється *також під час читання стимулюючих, переконуючих, мотиваційних, розвиваючих, бінарних, лекцій-дискусій, проблемних лекцій, лекцій – конференцій*, які пов'язані із завданням формування пізнавальної активності аудиторії, вимагають ведення лекційного викладу як процесу самостійного творчого пізнання.

Питання самостійного характеру під час вивчення освітнього компонента «Діловий та дипломатичний протокол» зумовлені необхідністю забезпечення оптимальних умов для інтелектуального розвитку здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти шляхом включення їх в активну розумову діяльність.

Перелік питань та завдань для самостійного опрацювання

№ з/п	Перелік питань для самостійного опрацювання	Завдання самостійної роботи в розрізі теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади ділового та дипломатичного протоколу			
1.	Поняття дипломатичного протоколу. Протокольна робота в організаціях і компаніях. Нормативна база	Опрацювати питання, скласти короткий глосарій основних понять (зміст, визначення,	10

	протоколу, його джерела	пояснення) Підготувати презентацію на тему: Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу	
2.	Дипломатичний протокол як інструмент багатосторонньої дипломатії	Підготувати реферат на тему: «Мистецтво дипломатичного протоколу як інструмент ділової комунікації»	10
3.	Особливості, стратегії і тактики проведення дипломатичних та ділових переговорів	Підготувати реферат на тему: «Характерні риси здійснення дипломатичної діяльності Україною»	10
<i>Разом за змістовим модулем №1</i>			30
Змістовий модуль 2. Дипломатичні переговори			
4.	Імідж фірми і ділової людини. Основні компоненти створення сприятливого іміджу	Опрацювати питання (результати оформити у вигляді конспекту)	10
5.	Національні особливості ділового етикету в країнах світу	Проаналізувати національні особливості ділового етикету в країнах світу (одна країна на вибір здобувача освіти) (результати оформити у вигляді презентації)	10
6.	Професійні конфлікти. Шляхи вирішення професійного конфлікту	Проаналізувати і характеризувати способи поведінки в конфлікті: - ухиляння; - згладжування; - примушування; - компроміс; - співробітництво (результати оформити у вигляді таблиці)	10
<i>Разом за змістовим модулем №2</i>			30
Змістовий модуль 3. Діловий етикет як складова корпоративної культури			
7.	Дотримання норм дипломатичного етикету як складова іміджу дипломата, ділової людини	1. Поясніть значення вислову: «Вміння виглядати комільфо»? 2. Охарактеризуйте методи представлень і знайомств на громадських заходах 3. Розкрийте етичні норми поведінки при телефонній розмові. 4. Розкажіть як і коли вручають сувенірні подарунки при зустрічі іноземної делегації. Як це правильно зробити при	10

		нанесенні візиту до іншої країни? (основні тези оформити у вигляді конспекту)	
8.	Ддресс-код в індустрії гостинності. Основні вимоги до одягу ділової людини (традиційний діловий гардероб; неформальний діловий одяг)	Опрацювати питання, проаналізувати відповідні інтернет-ресурси Підготувати доповідь на тему: «Дипломатичний дресс-код та актуальні тренди»	10
9.	Міжнародний діловий етикет. Етикет спілкування із зарубіжними діловими партнерами. Принципи міжнародного етикету	Опрацювати питання, проаналізувати правила закордонного візиту (результати оформити у вигляді таблиці)	8
<i>Разом за змістовим модулем №3</i>			28
<i>Всього самостійної роботи по ОК</i>			88 год

Завдання на ІНДЗ

1. Здобувачам освіти необхідно скласти звичайне, або стандартне (довільне), хронологічне, резюме для проходження співбесіди (складаючи резюме дотримуйтеся принципів ділового етикету)

Як підготувати резюме

Дизайн та структура

Дизайн важливий. Якщо ви не маєте унікальних дизайнерських навичок, використовуйте готові шаблони, спеціалізовані сервіси чи просто створіть резюме на Work.ua. На сайті вже вказано всі необхідні розділи, вам треба лише заповнити їх.

Посилання на таке резюме можна надіслати будь-кому електронною поштою.

Зміст кожного пункту

Ім'я та контакти. Вказуйте лише актуальні дані. У графу соціальні мережі можна додати профіль linkedIn. Інші соціальні мережі, якщо це не робочі сторінки й ви їх попередньо не почистили, можна не вказувати.

Додайте фото у бізнес-стилі, де буде видно ваше обличчя. Фото в повний зріст чи з відпочинку – не найкращий варіант. Рекрутера такий знімок не здивує, але й захоплення не викличе.

Розділ «Про мене». Коротка, але яскрава розповідь про себе. Що вмієте, чого хочете, яку позицію шукаєте. Замість писати «відповідальна, комунікабельна та активна людина», покажіть це у прикладах до досвіду. Звісно, текст про себе варто редагувати відповідно до вакансії.

Досвід роботи – так, тут є про що писати. Можна описати проєкти, у яких ви брали участь під час навчання, які були результати вашої роботи. Можливо, ви були волонтером? Опишіть це. Згадайте всі практики та стажування, які ви проходили. Вкажіть назви заходів, в яких брали участь.

Який вигляд це матиме: назва проєкту та ваша роль у ньому, обов'язки, які ви виконували, досягнення. Наприклад: «Самостійно організував навчальний тренінг для 30 осіб. Отримав захоплені відгуки учасників».

Намагайтеся вказувати не загальні дані, а конкретні. Наприклад: не «допомагала в проєкті», а «щодня допомагала керівнику з відправками фур з гуманітаркою». Відчуваєте різницю?

Освіта та тренінги. Крім вашої основної освіти, вкажіть всілякі курси, освітні програми, семінари та конференції, які ви відвідували. Обов'язково прикріпіть сертифікат – це додасть вам авторитету в очах роботодавця.

Ключові навички. Складіть список основних навичок, які ви опанували за період навчання. Вкажіть, у яких програмах можете працювати, знання мов тощо. Відштовхуйтеся від навчального досвіду.

Додаткова інформація. Що стосується інтересів та хобі – можна вказати, але краще, якщо вони пов'язані з вашою спеціальністю.

Ще можна вказати, що ви можете надати рекомендації на запит. Звідки їх взяти? Попросити у керівників пройденого вами стажування чи практики.

Супровідний лист

У супровідному листі не переказуйте зміст резюме, вкажіть свої особливі риси. Напишіть, чому вас цікавить саме ця посада, саме ця компанія й чому саме ви підходите краще за інших.

Підказка: у розділі вакансії «Вимоги» зазвичай вказують, які навички та вміння повинен мати кандидат на посаду. Також зайдіть на сайт компанії. Використовуйте цю інформацію при складанні супровідного листа.

2. Зареєструвати свій канал на Youtube та створити відео про себе для власної реклами та приваблення потенційних працевлаштувачів. Зареєструватись, розмістити власне резюме в одній з професійних мереж.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти

Політика щодо відвідування занять. Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт.

Здобувач освіти, який пропустив практичне заняття, самостійно вивчає матеріал (при виникненні питань може звертатися за консультацією згідно розкладу консультацій викладачів оприлюдненого на сайті кафедри) за наведеними джерелами, виконує завдання і здає його викладачу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням деканату.

Політика щодо академічної доброчесності. Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перекладання.

Терміни підсумкового контролю (залік), ліквідації академічної заборгованості визначено розкладом заліково-екзаменаційної сесії.

Перекладання (дострокове складання) ОК відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Неформальна освіта при викладанні ОК

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здійснюється відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній,

неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки» (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/1_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82i%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._2_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf)

Сертифікати участі у майстер-класах (семінарах, курсах тощо) на тематику, яка відповідає темам ОК, є достатньою підставою для зарахування відповідних тем.

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є залік.

Рейтинг здобувачів з навчальної роботи визначається відповідно до "Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки" (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/07/Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Залік виставляється за результатами поточної роботи здобувачів освіти (шкала від 0 до 100 балів). Освітня компонента складається з трьох змістових модулів. Її вивчення передбачає виконання всіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру: аудиторної роботи під час лекційних, практичних (семінарських, індивідуальних), самостійної роботи, виконання ІНДЗ, контрольних робіт.

Залік викладач виставляє за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначено силабусом ОК.

У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час **ліквідації академічної заборгованості**. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості, як правило, 100 балів.

На залік виносяться типові та комплексні завдання, ситуації, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання ситуативних завдань.

На залік з освітнього компонента «Діловий та дипломатичний протокол» виносяться комплексне завдання, яке складається з теоретичних питань та ситуативного завдання. Максимальна кількість балів – 100 балів.

Перелік питань до заліку

у випадку ліквідації академічної заборгованості

1. Наукове підґрунтя дипломатичного протоколу.
2. Дипломатичний протокол. Термінологія дипломатичного протоколу.
3. Дипломатичний протокол і етикет.
4. Зародки первісної, примітивної дипломатії.
5. Процес створення організаційно-правової бази української дипломатичної служби.
6. Українська дипломатія у період між першою та другою світовими війнам
7. Сутність і роль дипломатичного протоколу.
8. Поняття дипломатичного церемоніалу.
9. Дипломатичний етикет.

10. Головні міжнародні угоди, які визначають зміст дипломатичного протоколу.
11. Основні принципи дипломатичного протоколу.
12. Визначення термінів «дипломатія» і «дипломати».
13. Дипломати і вимоги до них. Сучасний стан вимог до дипломатів.
14. Дипломатична діяльність за межами країни.
15. Призначення та відкликання дипломатичних представників.
16. Головні міжнародні угоди, які визначають зміст дипломатичного протоколу.
17. Визначення термінів «дипломатія» і «дипломати».
18. Підготовка та проведення дипломатичних прийомів.
19. Організація прийомів.
20. Роль візиту в дипломатичній практиці.
21. Офіційні контакти дипломатів.
22. Дипломатичні бесіди.
23. Дипломатичне листування та його види.
24. Поняття дипломатичної мови та дипломатичного листування.
25. Протокольні вимоги до документів дипломатичного листування.
26. Вербальна нота в дипломатичному листуванні.
27. Напівофіційне та приватне листування.
28. Документи, які не містять протокольних мовних формул.
29. Односторонні та багатосторонні позиційні документи.
30. Документи зовнішньо-дипломатичного листування.
31. Документи внутрішньо-відомчого листування.
32. Вимоги до документів дипломатичного листування.
33. Сутність поняття "міжнародна ввічливість".
34. Символи державного суверенітету.
35. Вшанування державних символів та національних свят.
36. Дипломатична діяльність за межами країни.
37. Дипломатичний корпус, обов'язки та функції.
38. Візити, прийоми, переговори.
39. Дипломатична документація.
40. Дипломатичний церемоніал та етикет дипломатичних прийомів.
41. Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу.
42. Дресс-код. Коротка історія виникнення дресс-коду, основні дефініції. Вимоги до ділового стилю.
43. Дипломатичні візити і бесіди.
44. Протокол ділової зустрічі.
45. Діловий етикет і культура спілкування.
46. Діловий етикет – як складова корпоративної культури.
47. Діловий та застільний етикет.
48. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення.
49. Професійна етика в стресових ситуаціях.
50. Візити на високому та найвищому рівнях.
51. Поняття та особливості візитів
52. Дипломатичний протокол державного візиту України.
53. Підготовка візитів.
54. Протокольні й церемоніальні питання прийому іноземних делегацій.

55. Зростання значення візитів із розвитком міжнародних відносин.
56. Протокол багатосторонньої дипломатії.
57. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.
58. Особливості, стратегії і тактики проведення дипломатичних та ділових переговорів.
59. Функції, типи та принципи дипломатичних переговорів.
60. Порядок представлень і знайомств.
61. Протокол підготовки і проведення представницьких заходів.
62. Протокол і етикет, їх відмінність один від одного.
63. Етика ділових стосунків.
64. Правила етикету за столом.
65. Імідж фірми і ділової людини. Основні компоненти створення сприятливого іміджу.
66. Специфіка телефонної бесіди. Типові помилки співрозмовників під час телефонної бесіди.
67. Способи профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання.
68. Інноваційні тенденції ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг.
69. Особливості ділового спілкування при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності підприємства.
70. Національні особливості дипломатичного протоколу та етикет.
71. Особливості ділового спілкування в окремих країнах.
72. Характерні риси здійснення дипломатичної діяльності Україною.
73. Еволюція становлення та характеристика української дипломатії.
74. Сучасні особливості проведення Україною дипломатичних та ділових протоколів.

**Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів,
де формою контролю є залік**

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. 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.
2. Барна Н. В. Імеджологія: навч. посіб. [для дист. навч.] К.: Університет «Україна», 2017. 217 с.
 3. 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.
 4. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. – К.: Патерик, 2017. – 222 с.
 5. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Демчук О.А. Діловий та дипломатичний протокол у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі в практиці менеджменту. *Причорноморські економічні студії*: науковий журнал. Вип.66. 2021. С. 58-63. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.66-10>
 6. Пентиліук М.І. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. – К.: ЦУЛ, 2017. – 224 с.
 7. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет : підручник ; 2-е вид., випр. Київ : Знання, 2017. 382 с.
 8. Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2017. 416 с.

Додаткова

1. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Демчук О.А. Інноваційні тенденції ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-41>
2. Лисюк Т.В., Терещук О.С. Етичні засади ділового та дипломатичного протоколу в управлінні туристичних і готельно-ресторанних підприємств. *Сучасні наукові погляди на вдосконалення економіки: перспективи та розвиток*: збірник тез наукових робіт учасників Всеукраїнської науково-практичної конференції для студентів, аспірантів та молодих учених (м. Київ, 10 липня 2021 р.). К.: Аналітичний центр «Нова Економіка», 2021. С. 29-34.
3. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. – К.: Патерик, 2017. – 168 с.
4. Єфремова К.В., Наумова К.І., Мішанчук А.В. Особливості використання цифрової дипломатії в умовах пандемії: проблеми і перспективи розвитку. *Право та інноваційне суспільство*. 2021. № 2.
5. Окладна М.Г., Наумова К.І., Миргород В.О. Таємна дипломатія та способи її здійснення у міжнародних відносинах. *Право та інноваційне суспільство*. 2021. № 2 (17).
6. Окладна М.Г., Перевалова Л.В., Генкул Ю.В. Гуманітарна дипломатія: становлення та сучасність. *Право та інновації*. 2021. № 4(36).
7. Окладна М.Г., Стасевська О.А., Ванджурак М.М. Індустрія моди як інструмент публічної дипломатії: український та світовий досвід. *Право та інноваційне суспільство*. 2021. №2.
8. Obisakin L. O. Protocol for Life: Guidelines on Diplomatic, Official and Social Manners / Lawrence Olufemi Obisakin. – Lagos: Somerest Ventures, 2020. – 273 p. 3. Rivett R. Diplomatic Protocol: Etiquette, Statecraft and Trust / Rosalie Rivett. – Dunbeath: Whittles Publishing, 2018. – 208 p.

Інформаційні ресурси

1. Навчально-методичний комплекс на платформі дистанційного навчання ВНУ імені Лесі Українки [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=1080>

2. Навчальна дисципліна «Дипломатичний протокол та етикет» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=6858>.
3. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни "Дипломатичний протокол та етикет" [Електронний ресурс] / уклад. А. О. Пастушенко. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=6858>.
4. (<https://www.youtube.com/watch?v=bFXrJqQsb>)
5. (<https://www.youtube.com/watch?v=uRZ6rHRHx0Y>)
6. (<https://www.youtube.com/watch?v=t78dWHBy-oU>)
7. (<http://m/socionika.info.test.html>)
8. (<https://www.youtube.com/watch?v=FTMaLq1mu2Q>)
9. Довідник з протокольних питань. Департамент державного протоколу вересень 2021 р. URL: https://mfa.gov.ua/storage/app/sites/1/DDP_Protocol/uaprotocol-guide-092021pr.pdf.
10. Дипломатичний протокол // Вікіпедія: вільна енциклопедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB (дата звернення: 05.08.2023).

