

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Етикет ділового спілкування та міжкультурні комунікації**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма - ВСІ

Спеціальність – ВСІ

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні  
кафедри  
Протокол № 8 від 16.12.2025 р.

м. Івано-Франківськ – 2025

## 1. Загальна інформація

<b>Назва дисципліни</b>	Етикет ділового спілкування та міжкультурні комунікації
<b>Викладач</b>	Доц. Польова Леся Василівна
<b>Контактний телефон викладача</b>	+380509760145
<b>Е-mail викладача</b>	lesia.polova@cnu.edu.ua
<b>Формат дисципліни</b>	Очний/заочний
<b>Обсяг дисципліни</b>	3 кредити ЄКТС, 90 год.
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/">https://d-learn.pnu.edu.ua/</a>
<b>Консультації</b>	Згідно графіку консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

**Предметом вивчення дисципліни** «Етикет ділового спілкування та міжкультурні комунікації» є впорядковані системи правил (етикет і протокол) та культурні механізми, які забезпечують гармонійну, професійну та результативну взаємодію учасників ділового процесу в умовах глобалізації та культурного розмаїття.

## 3. Мета та цілі навчальної дисципліни

**Мета курсу:** є формування у студентів навичок виконувати організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів готельного і ресторанного господарств з отриманням 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.

**Цілі курсу:** є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- загальні принципи сучасного дипломатичного та ділового протоколів;
- організація і техніка ділового спілкування згідно протоколу;
- планування та проведення ділових переговорів з зарубіжними партнерами;
- національні особливості спілкування при встановленні міжнародних зв'язків;
- характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном;
- основні види та особливості дипломатичного спілкування;
- організація та обслуговування ділових та офіційних прийомів.

## 4. Програмні компетентності та результати навчання

### **Компетентності:**

Здатність працювати в міжнародному контексті.

Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

### **Програмні результати навчання:**

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

## 5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	10/2
семінарські заняття / практичні	20/ 8
самостійна робота	60/80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
BCI	BCI	BCI	Вибіркова

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Тема 1. Основні принципи ділового етикету. Основні правила і норми дипломатичного етикету	2	4	6
Тема 2. Специфіка протокольних норм у роботі готелів та ресторанів	2	4	8
Тема 3. Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	1	2	8
Тема 4. Діловий одяг та зовнішній вигляд	1	2	8
Тема 5. Етикет у спілкуванні та комунікація	1	2	6
Тема 6. Дипломатичне листування	1	2	8
Тема 7. Основи міжнародної ввічливості	1	2	8
Тема 8. Правила поведінки у неформальній обстановці	1	2	8
<b>ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ</b>	10	20	60

### 6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 572 від 03.07.2025 р.). Загальні 100 балів включають: 40 балів – поточний контроль (семінарські заняття), 40 балів – тестовий контроль, 20 балів – контроль за самостійною роботою
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (виконання індивідуальних та групових проектів). У такому випадку письмові елементи або

	<p>частини семінарських занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит.</p> <p>Письмові роботи передбачені для заочної форми навчання. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проекту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.</p>
Семінарські заняття	Оцінюються у стобальній шкалі
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження двох тестових контролів, контролю самостійної роботи (КСР) у вигляді тестування, а також здачі семінарських робіт.</p> <p>Для заочної форми навчання КСР замінений здачею індивідуальної роботи у вигляді представлення презентаційного проекту.</p>
Підсумковий контроль	<p>Підсумковою формою контролю являється залік, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни. Якщо студент претендує на вищу оцінку, аніж наявний рейтинговий бал, йому додатково пропонується пройти тестування.</p>

### 7. Політика навчальної дисципліни

**Письмові роботи:** Письмові роботи передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після семінарського заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

**Академічна доброчесність:** Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність – прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

**Відвідування занять:** Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

**Неформальна освіта:** Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

### 8. Рекомендована література

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., 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>
3. 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.
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. Польова Л.В., Орлова В.В. Інноваційні тенденції ділового та дипломатичного протоколу у сфері послуг. Наукові інновації та передові технології. Серія: економіка. 2023. № 13(27). С.550-561.
7. Польова Л.В. Нормативно-правове забезпечення реалізації державної політики в сфері культури України. Zeszyt Naukowy Prac Ukrainoznawczych. Gorzow Wielkopolski: Wydawnictwo Naukowe Akademii im. Jakuba z Paradyża w Gorzowie Wielkopolskim, 2020. No. 4. S. 73-83.
8. Польова Л.В. Обслуговування в сучасних умовах та конкурентоспроможність персоналу. Регіональні особливості розвитку невиробничої сфери в умовах кризи. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. : Харків : УПА, ХТЕІ УПА, 2021. С.62-64.
9. Шикеринець В.В., Польова Л.В., Зарічняк А.П. Особливості реалізації органами державної влади державної політики в сфері культури на регіональному рівні. Науковий вісник: державне управління: журнал. 2020. №3. (5). Київ, 2020. С.259-273.
10. Довідник з протокольних питань. Департамент державного протоколу вересень 2021 р. URL: [https://mfa.gov.ua/storage/app/sites/1/DDP\\_Protocol/uaprotocol-guide092021pr.pdf](https://mfa.gov.ua/storage/app/sites/1/DDP_Protocol/uaprotocol-guide092021pr.pdf).

**Викладач**

Л321-

Польова Л.В.