



**Силабус навчальної дисципліни  
«Ділові комунікації та протокольні заходи в сфері гостинності»**

Для усіх освітніх програм спеціальностей університету  
Другий «магістерський» рівень вищої освіти

<b>Структурний підрозділ</b>	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи Природничо-економічний факультет
<b>Викладач:</b>	 <p><b>Прізвище, ім'я, по батькові:</b> Марусей Тетяна Володимирівна  <b>Науковий ступінь:</b> кандидат економічних наук  <b>Вчене звання:</b> доцент  <b>Посада:</b> доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  <b>Профайл викладача:</b> <a href="http://ef.kpnu.edu.ua/marusei-tetiana-volodymyrivna/">http://ef.kpnu.edu.ua/marusei-tetiana-volodymyrivna/</a>  <a href="https://scholar.google.com.ua/citations?user=mM0aVD0AAAAJ&amp;hl=uk">https://scholar.google.com.ua/citations?user=mM0aVD0AAAAJ&amp;hl=uk</a>  <a href="https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57205495181">https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57205495181</a>  <a href="https://www.webofscience.com/wos/author/record/H-2051-2018/">https://www.webofscience.com/wos/author/record/H-2051-2018/</a>  <b>E-mail:</b> marusei.tetiana@kpnu.edu.ua  <b>ORCID:</b> <a href="https://orcid.org/0000-0002-1018-702X">https://orcid.org/0000-0002-1018-702X</a>  <b>Робоче місце:</b> 108 ауд. (кафедра туризму та готельно-ресторанної справи), навчальний корпус № 9 (вул. Павла Скоропадського, 52)</p>
<b>Лінк на освітній контент дисципліни</b>	<a href="https://moodle.kpnu.edu.ua/course/view.php?id=1040">https://moodle.kpnu.edu.ua/course/view.php?id=1040</a>
<b>Статус дисципліни</b>	Вибірковий освітній компонент
<b>Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС / години</b>	4 кредити ЄКТС / 120 год
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Форми навчання</b>	Денна
<b>Політика дисципліни</b>	<p><b>Академічна доброчесність.</b> Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.  URL: <a href="https://integrity.kpnu.edu.ua/">https://integrity.kpnu.edu.ua/</a></p> <p><b>Відвідування занять.</b> Очікується, що всі студенти відвідають лекційні та практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.  «Положення про організацію освітнього процесу в КПНУ імені Івана Огієнка»  URL: <a href="https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h-7ZSJBBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view">https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h-7ZSJBBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view</a></p> <p><b>Неформальна освіта.</b> Визнання КПНУ ім. І. Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти регламентовано «Положенням про результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти».  URL: <a href="https://drive.google.com/file/d/19GCSM3y-K496gs8ROJp0mO9FjUJumB4T/view">https://drive.google.com/file/d/19GCSM3y-K496gs8ROJp0mO9FjUJumB4T/view</a></p>

<b>Що будемо вивчати?</b>	<b>Предметом навчальної дисципліни</b> є загальноприйняті міжнародні та вітчизняні норми, правила і традиції офіційної дипломатичної поведінки та міждержавних взаємодій.
<b>Чому це треба вивчати?</b>	<b>Мета вивчення дисципліни</b> – 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. <b>Завданнями дисципліни</b> «Ділові комунікації та протокольні заходи в сфері гостинності» є надання студентам ґрунтовних знань з теорії та практики загальноприйнятих правил, традицій, умовностей, яких дотримуються уряди, відомства закордонних справ, дипломатичні представництва, офіційні особи, міжнародні організації, підприємницька спільнота в міжнародному спілкуванні
<b>Як можна використати набуті знання та уміння?</b>	<b>Компетентності для засвоєння освітнього компоненту:</b> здатність толерантно сприймати культуру та звичаї інших країн і народів; знати норми і засоби протокольного забезпечення комунікаційних заходів національного та міжнародного рівня; здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації.
<b>Яких результатів можна досягнути?</b>	Застосовувати навички з психології процесу обслуговування відвідувачів в закладах індустрії гостинності з урахуванням мультикультурного середовища. Формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
<b>Зміст дисципліни</b>	Тема 1. Дипломатичний протокол – політичний інструмент дипломатії. Тема 2. Дипломати і дипломатичний корпус. Тема 3. Особисті візити і бесіди дипломатів. Тема 4. Дипломатичне листування. Тема 5. Дипломатичні прийоми. Тема 6. Ділові комунікації. Тема 7. Міжнародна ввічливість. Тема 8. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні. Тема 9. Особливості дипломатії та деяких норм дипломатичного протоколу в зарубіжних країнах. Тема 10. Характерні риси здійснення дипломатичної діяльності Україною.
<b>Методи навчання</b>	Інтегровані методи (словесні, практичні, наочні, інтерактивні), які забезпечують оптимальні шляхи досягнення навчальної мети.
<b>Інформаційне забезпечення</b>	Рекомендована література: 1. Галушко В.П., Міщенко І.А., Організація та техніка зовнішньоекономічних операцій: навчальний посібник /В.П. Галушко, І.А. Міщенко – К.: 2017. – 544 с. 2. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2018. – 226 с. 3. Гуменюк Б.І. Основи дипломатичної та консульської служби: Навч. посібник. – К. : Либідь, 2004. – 248 с. 4. Ділові комунікації та етикет [Електронний ресурс] : наук.-допом. бібліогр. покажч. / Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, Бібліотека; уклад. Л. Дейнека. - Електрон. текст. дані. – Луцьк, 2023. – 202 назви. 5. Ділові комунікації: основні поняття й форми. URL: <a href="http://studopedia.org/10-159396.html">http://studopedia.org/10-159396.html</a> 6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Палеха

	<p>Ю. І. – Київ : Кондор, 2018. 359 с.</p> <p>7. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. / О. П. Сагайдак. – Київ : Знання, 2020. 325 с.</p> <p>8. Снітинський В.В. Діловий етикет в міжнародному бізнесі: Навч. посіб / В.В. Снітинський, Н.Б. Давальницька, О.О. Брух. – Львів: Магнолія – 2012. – 287 с.</p> <p>9. Український дипломатичний словник. / за ред. М.З. Мальського, Ю.М. Мороза. – К.: Знання, 2019. 488 с.</p> <p>10. Marusei T., Belinska K. Realities of tourist business in a pandemic condition. SWorldJournal. 2022. Вип. 11, No 4. P. 122-126 DOI: 10.30888/2663-5712.2022-11-04-033</p> <p>11. Віденська конвенція про дипломатичні зносини від 18.04.1961 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_048">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_048</a></p> <p>12. Віденська конвенція про консульські зносини від 24.04.1963 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_047">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_047</a></p> <p>13. Конвенція про спеціальні місії від 08.12.1969 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_092">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_092</a></p> <p>14. Віденська конвенція про представництво держав у їх відносинах з міжнародними організаціями універсального характеру від 14.03.1975 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_254">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_254</a></p> <p>15. Конвенція про запобігання та покарання злочинів проти осіб, які користуються міжнародним захистом, у тому числі дипломатичних агентів від 14.12.1973 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_389">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_389</a></p> <p>16. Закон України „Про дипломатичну службу” від 07.08.2018 р. // Режим доступу: <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2449-19">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2449-19</a></p> <p>17. Розпорядження Президента України „Про затвердження Положення про дипломатичне представництво України за кордоном” від 22.10.1992 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/166/92-%D1%80%D0%BF">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/166/92-%D1%80%D0%BF</a></p> <p>18. Указ Президента України “Про Положення про Державний Протокол та Церемоніал України” від 22.08.2002 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/746/2002">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/746/2002</a></p> <p>19. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Положення про Міністерство закордонних справ України” від 30.03.2016 р. // Режим доступу: <a href="http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/281-2016-п">http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/281-2016-п</a></p> <p>20. Академія НТОУ Курс «Технології індустрії гостинності для персоналу». URL: <a href="https://academy.ntou.ua/hospitalityforstaff.html">https://academy.ntou.ua/hospitalityforstaff.html</a></p>
<p><b>Обсяг дисципліни: види занять та години</b></p>	<p>Лекційні заняття: 20 год. Практичні: 20 год. Самостійна робота: 80 год. Всього: 120 год.</p>
<p><b>Система оцінювання результатів навчання</b></p>	<p>Система контролю знань включає в себе поточний та підсумковий контроль знань здобувачів. Зазначені форми контролю організуються так, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу здобувачів протягом семестру і забезпечити об’єктивне оцінювання їхніх знань. Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, вироблених навичок проведення творчих робіт, умінь самостійно опрацювати теоретичний та практичний матеріал, здатності осмислити зміст теми чи розділу, умінь публічно чи письмово представити певний матеріал (презентація). Об’єктами поточного контролю знань здобувача вищої освіти є: – систематичність та активність роботи протягом семестру; – виконання завдань для самостійного опрацювання; – виконання завдань модульного контролю.</p> <p><i>Видом підсумкового контролю навчальної дисципліни є залік.</i></p>

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти			
Поточний і модульний контроль (100 балів)			
Поточний контроль	Сам. роб.	МКР	100
40	20	40	
<b>Критерії оцінювання практичного заняття.</b>			
Рівні навчальних досягнень	Оцінка в балах (за 12-бальною шкалою)		
<b>Початковий (понятійний)</b>	1	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів, фактів без зв'язку між ними: відповідає на запитання, які потребують відповіді «так» чи «ні». Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.	
	2	Здобувач вищої освіти мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні»; може самостійно знайти в підручнику відповідь. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.	
	3	Здобувач вищої освіти намагається аналізувати на основі елементарних знань і навичок; виявляє окремі властивості; робить спроби виконання вправ, дій репродуктивного характеру; за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом. Здобувач порушує принципи академічної доброчесності.	
<b>Середній (репродуктивний)</b>	4	Здобувач вищої освіти володіє початковими знаннями, знає близько половини навчального матеріалу, здатний відтворити його, провести за зразком розрахунки; орієнтується у поняттях, визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.	

		5	Здобувач вищої освіти знає більше половини навчального матеріалу, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять, категорій (однак з окремими помилками); вміє працювати з підручником, самостійно опрацьовувати частину навчального матеріалу; робить прості розрахунки за алгоритмом, але окремі висновки не логічні, не послідовні. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
		6	Здобувач вищої освіти розуміє основні положення навчального матеріалу, може поверхнево аналізувати події, ситуації, робить певні висновки; відповідь може бути правильною, проте недостатньо осмисленою; самостійно відтворює більшу частину матеріалу; вміє застосовувати знання під час розв'язування розрахункових завдань за алгоритмом, користуватися додатковими джерелами. Здобувач переважно дотримується принципів академічної доброчесності.
	<b>Достатній (алгоритмічно дієвий)</b>	7	Здобувач вищої освіти правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими теоріями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити приклади на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; за допомогою викладача може скласти план реферату, виконати його і правильно оформити; самостійно користуватися додатковими джерелами; правильно використовувати термінологію; скласти таблиці, схеми. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
		8	Знання здобувачем вищої освіти досить повні, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях; вміє аналізувати, робити висновки; відповідь повна, логічна, обґрунтована, однак з окремими неточностями; вміє самостійно

			працювати, може підготувати реферат і обґрунтувати його положення. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
		9	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; чітко тлумачить поняття, категорії, нормативні документи; формулює закони; може самостійно опрацьовувати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	<b>Високий (творчо- професійний)</b>	10	Здобувач вищої освіти володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності різних процесів; робить аргументовані висновки; практично оцінює сучасні тенденції, факти, явища, процеси; самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання; може сприймати іншу позицію як альтернативну; знає суміжні дисципліни; використовує знання, аналізуючи різні явища, процеси. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
		11	Здобувач вищої освіти володіє узагальненими знаннями з навчальної дисципліни, аргументовано використовує їх у нестандартних ситуаціях; вміє знаходити джерела інформації та аналізувати їх, ставити і розв'язувати проблеми, застосовувати вивчений матеріал для власних аргументованих суджень у практичній діяльності (диспути, круглі столи тощо); спроможний за допомогою викладача підготувати виступ на студентську наукову конференцію; самостійно вивчити

		матеріал; визначити програму своєї пізнавальної діяльності; оцінювати різноманітні явища, процеси; займає активну життєву позицію. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.
	12	Здобувач вищої освіти має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності; використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; розв'язує складні проблемні завдання; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; уміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію; займається науково-дослідною роботою; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої здібності й нахили; використовує різноманітні джерела інформації; моделює ситуації в нестандартних умовах. Здобувач дотримується принципів академічної доброчесності.

#### **Критерії оцінювання модульної контрольної роботи**

Після вивчення освітнього компоненту здобувачі вищої освіти пишуть модульну контрольну роботу.

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі. До її написання допускаються усі здобувачі вищої освіти. Позитивну оцінку за МКР не рекомендується покращувати.

Невиконання МКР оцінюється 0 балів.

Здобувачі вищої освіти, які за результатами виконання модульних контрольних робіт отримали рейтинговий бал менший 60 % від максимальної кількості балів, виділених на цей вид роботи, а також ті, що не з'явилися для виконання або не виконали завдань, вважаються такими, що мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, ліквідація якої є обов'язковою.

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі (тестові завдання). Основними критеріями оцінювання даного виду роботи є правильність відповідей на питання, рівень застосування набутих знань і вмінь. Максимальна кількість балів за МКР – 40. Для зарахування модульної контрольної роботи мінімальна кількість набраних балів повинна становити не менше 24, у іншому випадку МКР потрібно виконати повторно.

#### **Оцінювання модульної контрольної роботи**

<b>Шкала ECTS</b>	<b>Бали</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
-------------------	-------------	----------------------------

	<b>«відмінно»</b>	<b>40-36 бали</b>	Здобувач вищої освіти у відповідях на варіант МКР демонструє глибокі знання з «Туристичних формальностей і безпеки в туризмі», повною мірою володіє матеріалом, що дозволяє виявляти розуміння змісту предмету, його основних положень, категоріального апарату тощо, може обґрунтовувати свої судження, аргументуючи правильну відповідь, логічно та послідовно формулює текст відповідей на поставлені завдання.
	<b>«добре»</b>	<b>35-30 балів</b>	Результати відповідей здобувача вищої освіти на варіант МКР відповідають тим самим вимогам, що й для оцінки «відмінно», але при цьому здобувач допускає певні неточності та незначні помилки. Здобувач володіє матеріалом, правильно відповідаючи на поставлені завдання, логічно формулює відповіді, намагаючись аргументувати їх.
	<b>«задовільно»</b>	<b>29-24 балів</b>	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР дозволяють виявити знання і розуміння основних положень предмета, певне володіння категоріальним апаратом, проте характеризуються фрагментарністю, відсутністю повноти та аргументованості. Здобувач допускає помилки при відповідях на питання МКР, не вміє достатньо обґрунтувати свої судження.
	<b>«незадовільно»</b>	<b>23 і менше</b>	Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР не виявили знань та розуміння основних положень предмета, що спричинило значну кількість помилок або, взагалі, повну/часткову відсутність відповідей. Здобувач не вміє логічно побудувати відповідь, обґрунтовувати свої судження, плутається у розумінні категоріального апарату тощо.

#### **Критерії оцінювання оцінювання самостійної роботи**

*Робота оцінюється в 20-17 балів, якщо:* результат виконання завдання самостійної роботи дає чітке розуміння того, що здобувач засвоїв відповідний теоретичний матеріал та набув належних практичних навик; при виконанні завдання простежується індивідуальний підхід та використання технік креативності; здобувачем надана аргументація власної думки; при виконанні завдання використана не тільки основна, але й додаткова література та інформаційні джерела; оформлення



роботи відповідає заявленим вимогам.

*Робота оцінюється в 16-12 балів, якщо:* результат виконання завдання демонструє загальну засвоєність теоретичного матеріалу з боку здобувача та вміння у ньому орієнтуватися; чітка аргументація власної думки; використання основної та додаткової літератури при виконанні завдання; розкриття предмету дослідження не у повній мірі та наявність несуттєвих помилок при оформленні.

*Робота оцінюється в 11-8 балів, якщо:* результат виконання завдання демонструє недостатній рівень засвоєння здобувачем теоретичного матеріалу; слабка аргументація власної точки зору; поверхневе використання основної літератури; розкриття предмету дослідження не у повній мірі та наявність суттєвих помилок при оформленні.

*Робота оцінюється в 7-4 бали, якщо:* недостатнє розкриття предмету дослідження; завдання виконане з суттєвими помилками як щодо змісту, так й оформлення результатів; відсутність належного розуміння теоретичного матеріалу; аргументація власної думки є слабкою; низький рівень використання передбаченої курсом літератури.

*Робота оцінюється в 3-0 балів, якщо:* робота є плагіатом, тобто коли автор скористається нечесним шляхом представлення чужих думок власними.

#### **Рейтингова оцінка з кредитного модуля**

**Рейтингова оцінка з кредитного модуля** – сумарна підсумкова оцінка за багатобальною шкалою рівня засвоєння здобувачем вищої освіти певного кредитного модуля (навчальної дисципліни) упродовж його вивчення.

**Таблиця відповідності шкал оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти**

Рейтингова оцінка з навчальної дисципліни	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення	Національна залікова оцінка
90 - 100	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)	зараховано
82 - 89	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)	
75 - 81	C	Добре (в цілому правильне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)	
67 - 74	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)	
60 - 66	E	Достатньо (виконання	

			задовольняє мінімальним критеріям)	
	35 - 59	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)	не зараховано
	1 - 34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)	
Перескладання рейтингових оцінок (від 60 і більше балів) з метою їх підвищення дозволяється лише у виняткових випадках за погодженням з деканом факультету та з дозволу ректора університету.				
<b>Поточний контроль</b>	Практичні заняття, модульна контрольна робота, самостійна робота			
<b>Підсумковий контроль</b>	Залік			
<b>Локація</b>	Згідно з розкладом <a href="https://kpnu.edu.ua/rozklad-zaniat/">https://kpnu.edu.ua/rozklad-zaniat/</a>			