

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«КИЇВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

**Циклова комісія економіки**

**ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ  
Professional etiquette  
СИЛАБУС (SYLLABUS)**

---

**1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА**



***КОНОВАЛОВА ОЛЕНА ВОЛОДИМИРІВНА***

PhD д-р філософії з психології  
Спеціаліст вищої категорії, викладач-методист  
Контактні дані: (050)-711-63-25  
E-mail: konovalovaov@kterpcknute.kyiv.ua  
Консультації: згідно графіка індивідуальних консультацій викладача

**2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Назва дисципліни	Професійний етикет / Professional etiquette
Мета вивчення дисципліни	Метою вивчення дисципліни Професійний етикет є формування у майбутніх фахівців галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241»Готельно-ресторанна справа», освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» фундаментальних знань щодо стану і проблем спілкування в діловій сфері, застосування ефективних засобів взаємодії між людьми, вміння змінювати форми і алгоритми своєї поведінки відповідно до вимог конкретної ситуації, а також загальних

	<p>закономірностей, механізмів становлення та розвитку психічних пізнавальних процесів, властивостей, станів та утворень та формування знань щодо механізмів психологічних проявів особистості, соціальної групи, успішної побудови професійної кар'єри та особистого життя.</p> <p>Завданням вивчення дисципліни є:</p> <p>Ознайомлення здобувачів освіти із особливостями бізнес-етики в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні всього бізнес-середовища, так і на рівні організації, фірми.</p> <p>Опанування принципами, нормами та механізмами формування корпоративної етики.</p> <p>Сприяння розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку.</p> <p>Надання здобувачам освіти необхідних знань про загальні норми ділового етикету, формування вмінь та навичок використання норм етикету в ділових стосунках.</p> <p>Допомога при оволодінні навичками аналізу проблем та прийнятті управлінських рішень на основі етичних норм.</p> <p>Отримання навичок адаптації в службовій і діловій обстановці, а також навичок ділового письмового і усного спілкування.</p> <p>Ознайомлення з правилами організації корпоративних заходів, ділових переговорів, освоєння основних правил формування власного іміджу.</p>
<p><b>Результати вивчення дисципліни</b></p>	<p>Дисципліна забезпечує оволодіння здобувачами освіти загальними та спеціальними компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання.</p> <p><b>ЗК 4.</b> Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p><b>ЗК 5.</b> Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p><b>СК 2.</b> Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.</p> <p><b>СК 8.</b> Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.</p> <p><b>СК 12.</b> Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.</p> <p><b>СК 13.</b> Здатність використовувати професійно-профільовані знання з культурології для забезпечення високого рівня обслуговування іноземних гостей.</p> <p><b>РН 6.</b> Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.</p> <p><b>РН 10.</b> Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.</p> <p><b>РН 11.</b> Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.</p>

Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркової компоненти
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Курс	Другий
Семестр	3
Обсяг курсу: годин / кількість кредитів ЄКТС	90 год/ 3 кр. ЄКТС
Мова викладання	Українська
Пререквізити	Вивчення дисципліни ґрунтується на знаннях, отриманих здобувачами освіти, при вивченні таких дисциплін як: «Природничий, біолого-екологічний модуль (Основи екології )», «Громадянська освіта». «Культурологія»
Структура дисципліни та розподіл годин за темами	Навчальний матеріал дисципліни розподілений за вісьмома темами, розподіл годин за якими представлено в програмі дисципліни
Форми поточного контролю	Групова дискусія; усне опитування; реферативне повідомлення; тестування; есе; робота в малих групах; індивідуальні домашні завдання.
Підсумковий контроль	Диференційований залік
<b>Політика курсу</b>	
Політика академічної доброчесності	Дотримання Етичного кодексу здобувача освіти ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Доступний за посиланням: <a href="http://surl.li/kuxvb">http://surl.li/kuxvb</a>
Організація освітнього процесу	Організація освітнього процесу та відвідування занять здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: <a href="http://surl.li/bxhm">http://surl.li/bxhm</a>
Можливості інклюзивної освіти	Прописано відповідно до політики ВСП «КТЕФК ДТЕУ»
Оцінювання результатів навчання	Здійснюється за 100-бальною рейтинговою шкалою, відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів фахової передвищої освіти у ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: <a href="http://surl.li/kuyll">http://surl.li/kuyll</a>
Відпрацювання пропущених занять	Пропущені практичні заняття - здобувач освіти самостійно опрацьовує матеріали за рекомендованими в Розділі 4 силабусу джерелами. Пропущені самостійна \ контрольна роботи чи тестування - виконуються під час індивідуально-консультативної роботи з викладачем відповідно до графіка консультацій викладача. Здобувач освіти може виконати всі види робіт та отримати відповідні бали.
Доступ до курсу в системі дистанційного навчання	Навчальні матеріали дисципліни розміщені на інтерактивній платформі Google Classroom.

<b>Диференційований залік</b>	<b>Оцінюється за 100-бальною шкалою. Під час підсумкового контролю оголошується загальна кількість балів, накопичених здобувачем. Якщо здобувач набрав 60 і більше балів, то диференційований залік може бути виставлений за результатами підсумкового контролю на момент проведення заліку. Диференційований залік проводиться на останньому занятті відповідно до розкладу. У разі, якщо здобувач бажає поліпшити свою оцінку, він складає диференційований залік з усієї програми навчальної дисципліни. Підсумковою оцінкою є оцінка за диференційований залік, накопичені бали за семестр не враховуються. Незадовільна оцінка заліку підлягає перескладанню у встановлений термін.</b>
<b>Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни</b>	<b>Заноситься на останньому занятті до е-журналу академічної групи.</b>

### 3. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНИХ РОБІТ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ ТА ШКАЛА РОЗПОДІЛУ БАЛІВ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Види робіт	Максимальна кількість балів за 100-бальною шкалою*
1	2	3
<b>Тема 1.</b>	-	<b>5</b>
<b><u>Діловий етикет –основа професійної стратегії</u></b>		
<b>Лекція 1.</b>	групова дискусія;	2
<b>Діловий етикет –основа професійної стратегії</b>	усне опитування;	1
	робота в малих групах.	2
<b>Тема 2.</b>	-	<b>8</b>
<b><u>Моральні норми та принципи етикету</u></b>		
<b>Лекція 2.</b>	групова дискусія;	2
<b>Моральні норми та принципи етикету</b>	реферативне повідомлення;	3
<b>Семінарське заняття 1.</b>	тематичне тестування;	3
<b>Моральні норми та принципи етикету</b>		
<b>Тема 3.</b>	-	<b>8</b>
<b><u>Спілкування як професійний феномен.</u></b>		
<b><u>Форми та види спілкування.</u></b>		
<b><u>Комунікативна компетентність, як найважливіша складова підготовки фахівців сфери обслуговування</u></b>		
<b>Лекція 3.</b>	індивідуальні домашні завдання;	3
<b>Спілкування як професійний феномен</b>	тематичне тестування;	3
<b>Лекція 4.</b>	модельовання ситуацій.	2
<b>Форми та види спілкування</b>		
<b>Семінарське заняття 2.</b>		
<b>Вербальні та невербальні засоби спілкування, притаманні представникам різних етносів та культур</b>		
<b>Тема 4.</b>	-	<b>8</b>
<b><u>Етика мовного спілкування</u></b>		
<b>Лекція 5.</b>	виконання практичної роботи;	3
<b>Етика мовного спілкування.</b>	реферативне повідомлення;	3
<b>Практичне заняття 1.</b>	робота в малих групах.	2
<b>Етика мовного спілкування.</b>		
<b>Семінарське заняття 3.</b>		

Спілкування як професійний феномен. Етика мовного спілкування.		
<b>Тема 5.</b> <b><u>Невербальне спілкування</u></b>	-	<b>9</b>
<b>Лекція 6.</b> <b>Невербальне спілкування.</b> <b>Практичне заняття 2.</b> <b>Невербальні засоби спілкування</b> <b>Семінарське заняття 4.</b> <b>Невербальне спілкування.</b>	виконання практичної роботи; реферативне повідомлення; моделювання ситуацій; усне опитування.	3 3 2 1
<b>Тема 6.</b> <b><u>Техніка успішного спілкування</u></b>		<b>8</b>
<b>Лекція 7-8.</b> <b>Техніка успішного спілкування</b> <b>Практичне заняття 3.</b> <b>Техніка успішного спілкування</b>	виконання практичної роботи; групова дискусія; тематичне тестування.	3 2 3
<b>Тема 7.</b> <b><u>Службовий етикет.</u></b>		<b>7</b>
<b>Лекція 9.</b> <b>Службовий етикет</b> <b>Семінарське заняття 5.</b> <b>Службовий етикет</b>	реферативне повідомлення; моделювання ситуацій; групова дискусія.	3 2 2
<b>Тема 8.</b> <b><u>Психологічні особливості керівника, підлеглого, партнера, споживача.</u></b>		<b>8</b>
<b>Лекція 10-11.</b> <b>Психологічні особливості керівника, підлеглого, партнера, споживача.</b> <b>Практичне заняття 4.</b> <b>Психологічні особливості керівника, підлеглого, партнера, споживача.</b>	виконання практичної роботи; тематичне тестування; есе.	3 3 2
<b>Тема 9.</b> <b><u>Імідж працівника</u></b>		<b>8</b>
<b>Лекція 12.</b> <b>Імідж працівника</b> <b>Практичне заняття 5.</b> <b>Імідж</b> <b>Семінарське заняття 6.</b> <b>Імідж працівника</b>	виконання практичної роботи; реферативне повідомлення; робота в малих групах.	3 3 2
<b>Тема 10.</b> <b><u>Етикет телефонного спілкування.</u></b>		<b>7</b>

<b><u>Комунікація в мережі Інтернет</u></b>		
<b>Лекція 13.</b> <b>Етикет телефонного спілкування. Електронні засоби зв'язку.</b> <b>Семінарське заняття 7.</b> <b>Етикет телефонного та онлайн спілкування.</b>	реферативне повідомлення; тематичне тестування; усне опитування.	3 3 1
<b>Тема 11.</b> <b><u>Природа конфлікту. Моделі конфлікту</u></b>		<b>7</b>
<b>Лекція 14.</b> <b>Природа конфлікту Моделі конфлікту.</b> <b>Практичне заняття 6.</b> <b>Природа конфлікту. Моделі конфлікту.</b>	виконання практичної роботи; індивідуальні домашні завдання; усне опитування.	3 3 1
<b>Тема 12.</b> <b><u>Виробничий конфлікт.</u></b>		<b>7</b>
<b>Лекція 15.</b> <b>Виробничий конфлікт.</b> <b>Семінарське заняття 8.</b> <b>Виробничий конфлікт</b>	реферативне повідомлення; групова дискусія; моделювання ситуацій.	3 2 2
<b>Інноваційна діяльність</b>	Участь у науково-дослідній роботі, у роботі наукових конференцій, підготовці публікацій, у Всеукраїнських олімпіадах, міських конкурсах, фестивалях	<b>10</b>
<b>Разом</b>		<b>100</b>
<b>Підсумковий контроль</b>	Диференційований залік	<b>100</b>

**Примітка\*** Відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів фахової передвищої освіти у ВСП «КТЕФК ДТЕУ»

## 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ\*\*\*

### Основний

#### Основний \*\*\*

##### *Підручники та навчальні посібники*

1. Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
2. Васильєва О. А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с
3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник Харків: ХДУХТ, 2016, 146 с.
4. Партико Н. В. Психологія конфліктів. Навчальний посібник. – Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
5. Столяренко О. Б. Психологія особистості. Навчальний посібник. Кам'янець-Подільський: ПП «Медобори-2006», 2019, 220 с.
6. Сушик І. В. Етика бізнесу: навч. посіб. Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2019, 268 с.
7. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві: Навчальний посібник. – Харків: Світ Книг, 2023, 98 с.

### Додатковий

1. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / укладач. Д. А. Мірошніченко, А. М. Зеленко. Бориспіль.: Ризографіка, 2019. 216 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Київ. Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. 2021. 213 с.
3. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу [Текст] : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. – 200 с.
4. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник. Харків: Світ книг, 2018, 228 с.

### Інтернет-ресурси

1. Етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.etyket.org.ua](http://www.etyket.org.ua)
2. Ділова етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.posada.com.ua](http://www.posada.com.ua)
3. Ділова етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.ethic.com.ua](http://www.ethic.com.ua)
4. Корпоративна етика [ Електронний ресурс ]. – Режим доступу : [www.iprgroup.info/iibd](http://www.iprgroup.info/iibd)





# ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ

«Успіхи людини у її діловій діяльності на 15% залежать від її професійних знань і на 85%-від мистецтва спілкуватись з іншими людьми»

(Дейл Карнегі)





## МЕТА ДИСЦИПЛІНИ:

формування у майбутніх фахівців знань, щодо стану і проблем спілкування в діловій сфері, застосування ефективних засобів взаємодії між людьми, вміння змінювати форми і алгоритми своєї поведінки відповідно до вимог конкретної ситуації.

## ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ:

- вивчення концептуальних засад професійної етики та спілкування як інструментів професійної діяльності, його техніка та культура;
- вивчення психологічних механізмів взаєморозуміння та взаємодії в організації, впливу менталітету та культуральних особливостей на спілкування з іноземними партнерами;
- організація комунікативного простору, використовуючи підходи до професійної етики та етикету;
- питання міжнародного етикету .



## ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ:

- ознайомлення з особливостями бізнес-етики в сучасних умовах;
- сприяння розвитку комунікативних якостей у відносинах з різними суб'єктами ринку;
- формування необхідних знань про загальні норми ділового етикету;
- отримання навичок адаптації в службовій і діловій взаємодії, а також навичок ділового письмового і усного спілкування.
- ознайомлення з правилами організації корпоративних заходів, ділових переговорів, освоєння основних правил формування власного іміджу;
- оволодіння здобувачами освіти базових теоретико-методичних знань у сфері психологічної науки;
- розуміння діяльності особистості на рівні відтворення і тлумачення категорій, закономірностей для практичного застосування в діяльності та для підвищення конкурентоспроможності фахівця у професійній сфері.





## ГОЛОВНІ КОМПЕТЕНЦІЇ:

- моральні норми та принципи бізнес-етикету;
- норми та принципи ділового спілкування (усного та письмового);
- поведінки у різних ділових ситуаціях (вітання, рекомендування, ведення формальної та неформальної бесіди);
- проходження ділового інтерв'ю, організація та проведення робочих зустрічей та засідань, ділових переговорів, підготовка ділових поїздок як у межах країни так і за кордоном);
- норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки (телефонів, автовідповідачів, факсів, персональних комп'ютерів, мобільних телефонів);
- методи та форми управління конфліктами;
- використовувати класичні та сучасні правила етики бізнесу;
- розробляти стратегію та тактику ділового спілкування;
- формувати власний стиль керівництва;
- розробляти й удосконалювати корпоративну культуру;
- набути навички спілкування з представниками управлінських структур;
- уміти трактувати невербальні засоби спілкування;
- створювати імідж успішного менеджера; адаптуватись до норм міжнародного етикету.







ВИДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«КИЇВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ КНТЕУ»

# ДО ЗУСТРІЧІ НА ЗАНЯТТЯХ!

