**Міністерство освіти і науки України**

**Національний технічний університет**

**«Дніпровська політехніка»**

Кафедра туризму та економіки підприємства

|  |  |
| --- | --- |
|  | **«ЗАТВЕРДЖЕНО»** завідувачка кафедриШаповал В.М.  «26» \_\_серпня \_ 2021 року |

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«МІЖНАРОДНИЙ ЕТИКЕТ»**

|  |  |
| --- | --- |
| Галузь знань …………….… | Для всіх галузей знань |
| Спеціальність ……………... | Для всіх спеціальностей |
| Освітній рівень……………. | Перший (бакалаврський) |
| Освітня програма …………. | - |
| Статус ……………………… | вибіркова |
| Загальний обсяг ..…………. | 4 кредити ЄКТС (120 годин) |
| Форма підсумкового контролю ………………….. | залік |
| Термін викладання ……….. | 4-й семестр |
| Мова викладання …………. | українська |

Викладач: ст.викл.  Юрчишина Л.І.

Пролонговано: на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) «\_\_»\_\_\_ 20\_\_р.

 (підпис, ПІБ, дата)

 на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) «\_\_»\_\_\_ 20\_\_р.

 (підпис, ПІБ, дата)

Дніпро

НТУ «ДП»

2021

Робоча програма навчальної дисципліни **«**Міжнародний етикет» для бакалаврів освітньо-професійної програми «Туризм» спеціальності 242 Туризм / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. туризму та економіки підприємства. – Д.: НТУ «ДП», 2021. – 13 с.

Розробники

– Юрчишина Л.І. – старший викладач кафедри туризму та економіки підприємства.

Робоча програма регламентує:

– мету дисципліни;

– дисциплінарні результати навчання;

– базові дисципліни;

– обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;

– програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);

– алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);

– інструменти, обладнання та програмне забезпечення;

– рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки студентів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Погоджено рішенням науково-методичної комісії спеціальності 242 Туризм (протокол № 3 від 02.07.2021 р.).

**ЗМІСТ**

[1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИЦИПЛІНИ 4](#_Toc534664485)

[2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ 4](#_Toc534664486)

[3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ 5](#_Toc534664487)

[4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ 5](#_Toc534664488)

[5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ 5](#_Toc534664489)

[6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ 6](#_Toc534664490)

[6.1 Шкали 7](#_Toc534664491)

[6.2 Засоби та процедури 7](#_Toc534664492)

[6.3 Критерії 8](#_Toc534664493)

[7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ 12](#_Toc534664494)

[8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ 12](#_Toc534664495)

**1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИЦИПЛІНИ**

Робоча програма вибіркової дисципліни складена для всіх спеціальностейНаціонального технічного університету «Дніпровська політехніка» бакалаврів 2021 року вступу.

**Мета дисципліни** – поглиблення та засвоєння майбутніми фахівцями особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері міжнародного туристичного бізнесу і полягає в отриманні бази теоретичних та практичних знань, необхідних для організації успішної роботи в туристичній сфері, на освоєння сукупності форм, прийомів, способів та методів організації ділового спілкування у процесі надання туристичних послуг на міжнародному ринку.

Реалізація мети вимагає декомпозиції програмних результатів навчання в дисциплінарні, та відбір змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

# **2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

| **Дисциплінарні результати навчання (ДРН)** |
| --- |
| **шифр ДРН** | **Зміст** |
| ДРН-1 | Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття про сучасні етичні норми ділового спілкування, суть моралі і ролі її суспільної функції |
| ДРН-2 | Застосовувати у практичній діяльності аспекти соціально-психологічні мобільності |
| ДРН-3 | Застосовувати навички позитивного спілкування в цілях досягнення успіху в професійній сфері |
| ДРН-4 | Ідентифікувати культурні відмінності націй при міжособистісній взаємодії |
| ДРН-5 | Аналізувати особливості міжнародного етикету з урахуванням національних традицій і звичаїв народів, оцінювати його сучасний стан |

# **3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ**

Додаткових вимог до базових дисциплін не встановлюється. Міждисциплінарні зв’язки: вивчення курсу ґрунтуються на знаннях, отриманих з попередньо вивчених дисциплін у закладах середньої освіти.

**4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид навчальних занять** | **Обсяг**, *години* | **Розподіл за формами навчання***, години* |
| **денна** | **вечірня** | **заочна** |
| аудиторні заняття | самостійна робота | аудиторні заняття | самостійна робота | аудиторні заняття | самостійна робота |
| лекційні | 60 | 26 | 34 |   |   | 6 | 54 |
| практичні | 60 | 26 | 34 |   |   | 4 | 56 |
| лабораторні |   |   |   |   |   |   |   |
| семінари |   |   |   |   |   |   |   |
| РАЗОМ | 120 | 52 | 68 |   |   | 10 | 110 |

# **5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ**

| **Шифри****ДРН** | **Види та тематика навчальних занять** | **Обсяг складових,** *години* |
| --- | --- | --- |
|  | **ЛЕКЦІЇ** | **60** |
| ДРН 1-5 | 1. **Дипломатичний та діловий протокол – основа механізму міждержавних політичних і ділових відносин** 1.1 Визначення понять: міжнародна ввічливість, етикет, церемоніал1.2. Діловий протокол і його основні принципи1.3. Нормативна база протоколу, його джерела | 8 |
| **2. Порядок представлень і знайомств. Дипломатичні і ділові візити. Протокол підготовки і проведення представницьких заході.**2.1. Протокол і етикет, їх відмінність один від одного2.2. Поняття і норми моралі в міждержавних відносинах2.3. Етика ділових стосунків2.4. Імідж фірми і ділової людини. Основні компоненти створення сприятливого іміджу2.5. Етикет і протокол ділового спілкування2.6. Етикет вітання і знайомств | 10 |
| **3. Національні особливості дипломатичного і ділового проколу та етикету в країнах світу** 3.1. Національні особливості дипломатичного протоколу та етикету3.2. Особливості ділового спілкування в окремих країнах.3. Культурні відмінності у міжнародному бізнесі. | 10 |
| **4. Характерні риси здійснення дипломатичної діяльності Україною**4.1. Еволюція становлення та характеристика української дипломатії4.2. Сучасні особливості проведення Україною дипломатичних та ділових протоколів | 10 |
| ДРН 1-5 | **5. Етикет в Європі (Велика Британія, Франція, Німеччина, Іспанія, Італія)** | 10 |
| **6. Специфіка етикету у Північній Америці (США, Канада)** | 8 |
| **7. Особливості національного етикету в азійських дер-жавах (Китай, Японія, арабський світ)** | 10 |
|  | **8. Національні традиції та їх значення у діловому спілку-ванні** | 4 |
|  | **ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ** | **60** |
| ДРН 1-5 | 1. Критерії культури усної мови. Проведення ділової бесіди та її аналіз. Ділова розмова по телефону. Специфіка роботи через перекладача.  | 10 |
| 2. Організація та проведення нарад. Виступ на бізнес зборах. | 5 |
| 3. Спілкування з журналістами. Особливості публічного виступу.  | 5 |
| 4. Класифікація ділових прийомів, їх організація та проведення. Формальні та неформальні ділові прийоми. Сервіровка столу. Подарунки, сувеніри, квіти у ділових відношеннях.  | 5 |
| 5. Майстер-план по створенню іміджу корпорації. Основні елементи корпоративного іміджу. Помилки, що можуть призвести до втрати іміджу. | 5 |
| 6. Культурні відмінності у міжнародному бізнесі.  | 5 |
| 7. Національні особливості етики бізнесу в Україні.  | 5 |
| 8. Етика бізнесу в Європі.  | 10 |
| 9. Специфіка етики бізнесу у Північній Америці.  | 5 |
| 10. Особливості національного етикету в азійських державах. | 5 |
| **РАЗОМ** | **120** |

6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Сертифікація досягнень студентів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об’єктивних критеріях відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти».

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання студента за дисципліною.

6.1 Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

***Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»***

|  |  |
| --- | --- |
| **Рейтингова** | **Інституційна** |
| 90…100 | відмінно / Excellent |
| 74…89 | добре / Good |
| 60…73 | задовільно / Satisfactory |
| 0…59 | незадовільно / Fail |

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації.

6.2 Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності студента за вимогами НРК до 6-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Студент на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання (розділ 2).

Засоби діагностики, що надаються студентам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

***Засоби діагностики та процедури оцінювання***

| **ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ** | **ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ** |
| --- | --- |
| **навчальне заняття** | **засоби діагностики** | **процедури** | **засоби діагностики** | **процедури** |
| лекції | контрольні завдання за кожною темою | виконання завдання під час лекцій | комплексна контрольна робота (ККР) | визначення середньозваженого результату поточних контролів;виконання ККР під час заліку за бажанням студента |
| практичні | контрольні завдання за кожною темою | виконання завдань під час практичних занять |
| або індивідуальне завдання | виконання завдань під час самостійної роботи |

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання.

Якщо зміст певного виду занять підпорядковано декільком дескрипторам, то інтегральне значення оцінки може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюються викладачем.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі студента шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент під час заліку має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

Інтегральне значення оцінки виконання ККР може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюється кафедрою для кожної складової опису кваліфікаційного рівня НРК.

6.3 Критерії

Реальні результати навчання студента ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерія використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

О*i* = 100 *a/m*,

де *a* – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення; *m* – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентністні характеристики, визначені НРК для бакалаврського рівня вищої освіти (подано нижче).

***Таблиця 1 – Загальні критерії досягнення результатів навчання для 6-го кваліфікаційного рівня за НРК (бакалавр)***

| **Опис кваліфікаційного рівня НРК** | **Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності** | **Показник****оцінки**  |
| --- | --- | --- |
| ***Знання*** |
| - концептуальнізнання, набуті упроцесі навчання та професійноїдіяльності, включаючи певні знання сучасних досягнень;-критичне осмислення основних теорій, принципів методів і понять у навчанні та професійнійдіяльності | Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована,осмислена. Характеризує наявність:- концептуальних знань;- високого ступеню володіння станом питання;- критичного осмислення основних теорій, принципів,методів і понять у навчанні та професійній діяльностіВідповідь містить негрубі помилки або описки | 95-10090-94 |
| Відповідь правильна, але має певні неточності | 85-89 |
| Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована | 80-84 |
| Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена  | 74-79 |
| Відповідь фрагментарна | 70-73 |
| Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об’єкт вивчення | 65-69 |
| Рівень знань мінімально задовільний | 60-64 |
| Рівень знань незадовільний | <60 |
| ***Уміння*** |
| -розв'язанняскладнихнепередбачуванихзадач і проблем успеціалізованихсферах професійноїдіяльності та/абонавчання, що передбачає збирання таінтерпретаціюінформації (даних),вибір методів таінструментальнихзасобів,застосуванняінноваційнихпідходів | Відповідь характеризує уміння:виявляти проблеми;формулювати гіпотези;розв'язувати проблеми;обирати адекватні методи та інструментальнізасоби;збирати та логічно й зрозуміло інтерпретуватиінформацію;використовувати інноваційні підходи до розв’язання завдання | 95-100 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності з негрубими помилками | 90-94 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги  | 85-89 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог | 80-84 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог | 74-79 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог | 70-73 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком | 65-69 |
| Відповідь характеризує уміння застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями | 60-64 |
| Рівень умінь незадовільний | <60 |
| ***Комунікація*** |
| -донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності; здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію | Вільне володіння проблематикою галузі.* Зрозумілість відповіді (доповіді).
* Мова:
* правильна;
* чиста;
* ясна;
* точна;
* логічна;
* виразна;
* лаконічна.

Комунікаційна стратегія:* послідовний і несуперечливий розвиток думки;
* наявність логічних власних суджень;
* доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням;
* правильна структура відповіді (доповіді);
* правильність відповідей на запитання;
* доречна техніка відповідей на запитання;
* здатність робити висновки та формулювати пропозиції
 | 95-100 |
| Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами | 90-94 |
| Добре володіння проблематикою галузі.Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречнакомунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано тривимоги)) | 85-89 |
| Добре володіння проблематикою галузі.Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотиривимоги) | 80-84 |
| Добре володіння проблематикою галузі.Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречнакомунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п’ятьвимог) | 74-79 |
| Задовільне володіння проблематикою галузі.Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречнакомунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сімвимог) | 70-73 |
| Часткове володіння проблематикою галузі.Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) такомунікаційна стратегія з хибами (сумарно нереалізовано дев’ять вимог) | 65-69 |
| Фрагментарне володіння проблематикою галузі.Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) такомунікаційна стратегія з хибами (сумарно нереалізовано 10 вимог) | 60-64 |
| Рівень комунікації незадовільний | <60 |
| ***Автономність та відповідальність*** |
| -управліннякомплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуванихумовах;-відповідальністьза професійнийрозвиток окремихосіб та/або груп осіб;-здатність доподальшогонавчання з високимрівнем автономності | Відмінне володіння компетенціями менеджментуособистості, орієнтованих на:1) управління комплексними проектами, що передбачає:- дослідницький характер навчальної діяльності,позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітніжиттєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоюватиособисту позицію;- здатність до роботи в команді;- контроль власних дій;2) відповідальність за прийняття рішень внепередбачуваних умовах, що включає:- обґрунтування власних рішень положенняминормативної бази галузевого та державного рівнів;- самостійність під час виконання поставлених завдань;- ініціативу в обговоренні проблем;- відповідальність за взаємовідносини;3) відповідальність за професійний розвиток окремихосіб та/або груп осіб, що передбачає:- використання професійно-орієнтовних навичок;- використання доказів із самостійною і правильноюаргументацією;- володіння всіма видами навчальної діяльності;4) здатність до подальшого навчання з високим рівнемавтономності, що передбачає:- ступінь володіння фундаментальними знаннями;- самостійність оцінних суджень;- високий рівень сформованості загальнонавчальнихумінь і навичок;* - самостійний пошук та аналіз джерел інформації
 | 95-100 |
| Упевнене володіння компетенціями менеджментуособистості (не реалізовано дві вимоги) | 90-94 |
| Добре володіння компетенціями менеджментуособистості (не реалізовано три вимоги) | 85-89 |
| Добре володіння компетенціями менеджментуособистості (не реалізовано чотири вимоги) | 80-84 |
| Добре володіння компетенціями менеджментуособистості (не реалізовано шість вимог) | 74-79 |
| Задовільне володіння компетенціями менеджментуособистості (не реалізовано сім вимог) | 70-73 |
| Задовільне володіння компетенціями менеджментуособистості (не реалізовано вісім вимог) | 65-69 |
| Рівень автономності та відповідальності фрагментарний | 60-64 |
| Рівень автономності та відповідальності незадовільний | <60 |

# **7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

Використовуюється мультимедійне обладнання та інші технічні засоби навчання, дистанційна платформа Moodlе. На лекційних заняттях обов’язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом.

Активований акаунт університетської пошти на Офіс365.

**РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібник для - К. : Центр навч. літ., 2015. – 158 c.

2. Етика ділового спілкування: навч. посібник для внз / ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. - К. : Центр навч. літ., 2017. – 343 c.

3. Етика ділового спілкування: навч. посібник для внз / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. - Львів : Магнолія, 2009. – 310 c.

4. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посібник - 6-те вид., випр. i доп. - К. : Знання, 2017. - 230 c.

5.Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений : Учеб. пос. для студентов, обучающихся по эконом. спец.-тям / Р.Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2013. – 208с.

6. Юрчишина Л.І.Міжнародний етикет. Методичні вказівки щодо практичних занять бакалаврів всіх форм навчання / Л.І. Юрчишина; Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка». – Д. : НТУ «ДП», 2021. – 31 с.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Міжнародний етикет» для бакалаврів освітньо-професійної програми «Туризм» зі спеціальності 242 Туризм

Розробник:

Людмила Іванівна Юрчишина

В редакції автора

Підготовлено до виходу в світ

у Національному технічному університеті

«Дніпровська політехніка».

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842

49005, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19