

Інформація про вибіркову навчальну
дисципліну циклу професійної підготовки
для «Кафедрального каталогу вибірових навчальних дисциплін»
на 2023/2024 навчальний рік

Назва дисципліни	Діловий етикет в туризмі
Рівень вищої освіти	ОС бакалавр
Курс (рік) навчання	2
Семестр	3
Обсяг дисципліни у кредитах*	4 кредити ЄКТС
Мова викладання	українська
Передумови для вивчення дисципліни	Ефективність засвоєння даного курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін як «Історія та культура України», «Туристичне країнознавство», «Сучасні різновиди туризму», «Основи безпеки в туризмі» тощо.
Кафедра, яка забезпечує викладання дисципліни	Кафедра туризму
Інформаційне забезпечення	Технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук. Програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle
Форма проведення занять	Гібридна (змішана): лекції та семінарські заняття – очно/дистанційно
Форма семестрового контролю*	Залік.

Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):

ЗК01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК05. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.
- СК1. Знання та розуміння предметної області й специфіки професійної діяльності.
- СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- СК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.
- СК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.
- СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.
- СК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.
- ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
- ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.
- ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
- ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
- ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
- ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
- ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
- ПР22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

Короткий зміст дисципліни (що буде викладатися, перелік тем):

Навчальна дисципліна «Діловий етикет в туризмі» охоплює систему знань, які повинні використовуватися на практиці та ознайомлює здобувачів із загальноприйнятими нормами, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем у сфері туризму. Дає уявлення про сучасні етичні норми ділового спілкування, суть моралі та її суспільні функції.

Тема 1. Основні поняття та концепції ділового етикету.

Тема 2. Етикет як історичне явище.

Тема 3. Діловий протокол у туристичній діяльності.

Тема 4. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.

Тема 5. Діловий етикет за умов стандартних ситуацій туристичного бізнесу.

Тема 6. Поняття дрес-коду на ділових прийомах. Імідж ділової людини.

Тема 7. Ділове спілкування в туризмі.

- Тема 8. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів.
- Тема 9. Рекомендації щодо виголошення промов. Культура мовлення.
- Тема 10. Урочисті прийоми та банкети.
- Тема 11. Етикет листування та телефонної комунікації у діловій сфері.
- Тема 12. Підсумково-узагальнююча лекція.