

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра міжнародних економічних відносин та європейської інтеграції

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

декан факультету економіки  
та менеджменту

 О.А.Опалов

“31” серпня 2023 р.

## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **“Ділові переговори та етикет в туризмі”**

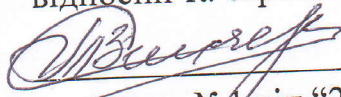
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
освітній ступінь	перший (бакалаврський)
освітня програма	“Туризм”
вид дисципліни	обов’язкова компонента
мова навчання	українська

**Житомир – 2023 р.**

Розробник: д.е.н., професор кафедри міжнародних економічних відносин та європейської інтеграції **Н.М. Куцмус**.

УХВАЛЕНО

Завідувач кафедри міжнародних економічних відносин та європейської інтеграції

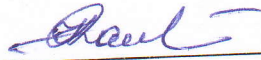


Т.О.Зінчук

протокол №1 від "28" серпня 2023 р.

ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньої програми "Туризм"



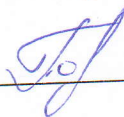
Н.В. Валінкевич

"19" серпня 2023 р.

Обговорено та рекомендовано до затвердження навчально-методичною комісією факультету економіки та менеджменту

Протокол № 1 від "30" 08 2023 р.

Голова НМК факультету



О.А. Прокопчук

## 1. Мета викладання навчальної дисципліни

Мета викладання дисципліни полягає у формуванні системи знань про моральні вимоги до стосунків та розуміння цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей в процесі ділового спілкування, засвоєння студентами основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок ведення переговорів, що дозволяють підвищити їх ефективність в досягненні цілей організації.

## 2. Обсяг навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма	заочна форма
Кількість кредитів – 4,0	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»	Рік підготовки:	
Змістовних модулів - 2		2-й	2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання		Семестр	
Загальна кількість годин – 120		3-й	3-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4,0 сам. роб. студента. – 5,0	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції	
		20 год.	2 год.
		Практичні, семінарські	
		22 год.	2 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		78 год.	116 год.
		у т.ч., індивідуальні завдання:	
		10	10
Вид контролю:			
екзамен			

## 3. Передумови для вивчення дисципліни

### 3. Передумови для вивчення дисципліни

**У результаті вивчення дисципліни студент повинен:**

**знати:** основні поняття, особливості, функції ділового етикету; принципи ділового протоколу у підприємницькій діяльності, зокрема, туристичній; основи психології ділового спілкування та різноманітні технології переговорного процесу; принципи ділової поведінки та іміджу ділової людини; специфіку проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів; способи організації та проведення ділових заходів.

**вміти:** застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних прикладних завдань; організовувати ділове спілкування із врахуванням особливостей споживачів різних категорій; вирішувати робочі питання за допомогою можливостей сучасних інфокомунікаційних технологій; вести ділову переписку; розробляти програми ділових переговорів як з вітчизняними, так і з закордонними партнерами; користуватись навиками і прийомами створення сприятливого психологічного клімату у робочому колективі. самостійно аналізувати специфіку ведення ділових переговорів, притаманну тій чи іншій країні; використовувати одержані знання у практичній зовнішньоекономічній діяльності України, враховуючи тенденції і перспективи розвитку світової практики ділового етикету і спілкування.

### 4. Очікувані результати навчання з дисципліни

Шифр	Результат навчання
РН12	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
РН19	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
РН20	Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

### 5. Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами

Компетентності	Програмні результати навчання		
	РН12	РН19	РН20
ЗК09	-	+	+
ЗК11	+	+	-
ЗК12	+	+	-
СК13	+	+	+

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми  
ЗК11 Здатність спілкуватися іноземною мовою

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії  
 СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

## 6. Критерії оцінювання результатів навчання

### Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид заняття	Максимальна кількість балів за одиницю	Модуль 1	
		Кількість одиниць, год.	Максимальна кількість балів
Лекції	0,25	20	5
Практичні заняття	1	22	22
Самостійна робота	0,2	78	16
Модульна контрольна робота*	12	1	12
Індивідуальні завдання	0,5	10	5
Разом:		-	60

\*На модульні контрольні роботи (МКР) передбачити кількість балів, яка складає не менше 20% від максимальної кількості балів, які студент може отримати під час поточного контролю за накопичувальною системою (60 балів).

### Порогові рівні оцінок за результатами навчання

Шифр результату навчання	Вид заняття	Мінімальна кількість балів (репродуктивний рівень)**	Максимальна кількість балів (творчий рівень)
		36	60
РН12	Лк2, Лк3, Лк9, Лк10, Пз2, Пз3, Пз9, Пз10, Пз11, СР (ЗМ1, ЗМ2)	9	15
РН19	Лк1, Лк2, Лк4, Лк5, Лк6, Пз1, Пз2, Пз4, Пз5, Пз6, СР (ЗМ1, ЗМ2)	9	15
РН20	Лк2, Лк3, Лк8, Пз2, Пз3, Пз8, СР (ЗМ1, ЗМ2)	8	13
РН12, РП19, РН20	+ Лк ; + Пз ; Індивідуальні завдання	3	5
	+ Лк ; + Пз ; + СР МКР	7	12
Разом:		36	60

\*\*Мінімальний пороговий рівень оцінки визначається тим, що студент має певні знання, передбачені в робочій програмі навчальної дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, студент з труднощами пояснює правила вирішення практичних/ розрахункових завдань дисципліни. Виконання практичних/ контрольних/ індивідуальних завдань, значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.

Максимальна кількість балів становить 60. Мінімальна кількість балів, набраних студентом, складає 60 % від максимальної кількості балів, отриманих під час вивчення дисципліни – 36 балів.

## **7. Засоби діагностики результатів навчання та форми поточного й підсумкового контролю**

Підсумковий контроль результатів навчання та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення заліку у формі тестування на ПК. Тести охоплюють програму навчальної дисципліни. Завданням заліку є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності використання для вирішення практичних задач тощо. Тестові питання мають теоретичне та практичне спрямування, які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень підготовки студента і рівень його компетентності з навчальної дисципліни.

Студент не може бути допущений до складання заліку, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю впродовж семестру в сумі не досягла 36 балів. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової перевірки успішності, дорівнює 60. Мінімально можлива кількість балів, отриманих студентом у випадку складання заліку, дорівнює 24. Максимальна можлива кількість балів – 40. Підсумкові бали за залік складаються із суми балів за відповіді на тестові питання, що округлені до цілого числа. Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як сума балів, отриманих під час заліку та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою.

## **8. Програма навчальної дисципліни**

### **Модуль 1. ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ У ГЛОБАЛІЗОВАНОМУ СУСПІЛЬСТВІ**

Змістовий модуль 1 (ЗМ1). Теоретико-методологічні основи переговорного процесу

Тема 1 (Т1). Етикет і сучасний діловий світ.

Тема 2 (Т2). Роль переговорів у бізнес-просторі.

Тема 3 (Т3). Технологія підготовки до ефективних переговорів.

Тема 4 (Т4). Публічний виступ як комунікативний процес.

Тема 5 (Т5). Психологія ділових комунікацій.

Змістовний модуль 2 (ЗМ2). Методологія та практика застосування етичних канонів у ділових переговорах

Тема 6 (Т6). Етика ділових відносин.

Тема 7 (Т7). Невербальна поведінка та ділові переговори.

Тема 8 (Т8). Міжособова комунікація.

Тема 9 (Т9). Міжнародні переговори як засіб дипломатії.

Тема 10 (Т10). Протокол у міжнародних переговорах.

### 9. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми та її короткий зміст	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
<b>Модуль 1. ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ У ГЛОБАЛІЗОВАНОМУ СУСПІЛЬСТВІ</b>			
<b>ЗМ. 1. Теоретико-методологічні основи переговорного процесу</b>			
1.	Тема 1. Етикет і сучасний діловий світ	2	-
2.	Тема 2. Роль переговорів у бізнес-просторі	2	2
3.	Тема 3. Технологія підготовки до ефективних переговорів	2	-
4.	Тема 4. Публічний виступ як комунікативний процес	2	-
5.	Тема 5. Психологія ділових комунікацій	2	-
<b>ЗМ. 2. Методологія та практика застосування етичних канонів у ділових переговорах в туризмі</b>			
6.	Тема 6. Етика ділових відносин	2	-
7.	Тема 7. Невербальна поведінка та ділові переговори	2	-
8.	Тема 8. Міжособова комунікація	2	-
9.	Тема 9. Міжнародні переговори як засіб дипломатії	2	-
10.	Тема 10. Протокол у міжнародних переговорах	2	-
<b>Разом</b>		<b>20</b>	<b>2</b>

### 10. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми та її короткий зміст	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
<b>Модуль 1. ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ У ГЛОБАЛІЗОВАНОМУ СУСПІЛЬСТВІ</b>			
<b>ЗМ. 1. Теоретико-методологічні основи переговорного процесу</b>			
1.	Тема 1. Етикет і сучасний діловий світ	2	-
2.	Тема 2. Роль переговорів у бізнес-просторі	2	-
3.	Тема 3. Технологія підготовки до ефективних переговорів	2	2
4.	Тема 4. Публічний виступ як комунікативний процес	2	-
5.	Тема 5. Психологія ділових комунікацій	2	-
<b>ЗМ. 2. Методологія та практика застосування етичних канонів у ділових переговорах в туризмі</b>			
6.	Тема 6. Етика ділових відносин	2	-
7.	Тема 7. Невербальна поведінка та ділові переговори	2	-
8.	Тема 8. Міжособова комунікація	2	-
9.	Тема 9. Міжнародні переговори як засіб дипломатії	4	-
10.	Тема 10. Протокол у міжнародних переговорах	2	-
<b>Разом</b>		<b>22</b>	<b>2</b>

## 11. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми та її короткий зміст	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
<b>Модуль 1. ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ У ГЛОБАЛІЗОВАНОМУ СУСПІЛЬСТВІ</b>			
<b>ЗМ. 1. Теоретико-методологічні основи переговорного процесу</b>			
1.	<b>Тема 1. Етикет і сучасний діловий світ</b> Поняття ділового етикету як складової корпоративної культури. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері. Світський та діловий етикет: схожість та відмінність.	8	11
2.	<b>Тема 2. Роль переговорів у бізнес-просторі</b> Поняття переговорів та основні вимоги до учасників переговорів. Процес ведення переговорів. Рамки процесу переговорів та вплив на нього. Побудова механізму швидкого реагування.	8	11
3	<b>Тема 3. Технологія підготовки до ефективних переговорів</b> Роздуми про очікуваний результат. Основи швидкої реакції. Визначення пріоритетів та можливостей. Ідеальні та реальні позиції, кінцева позиція. Зона ведення торгівлі.	8	11
4.	<b>Тема 4. Публічний виступ як комунікативний процес</b> Поняття публічного виступу. Цілі, мета та специфіка. Типи публічних промов. Виступ на діловій нараді. Виступ на зборах. Виступ на мітингу. Завдання публічного виступу. Вимоги до побудови публічного виступу. Критерії ефективності публічного виступу. Установлення контакту з аудиторією. Композиційні частини виступу. Загальні правила і принципи побудови промови. Методи підтримання уваги аудиторії під час виступу	8	11
5.	<b>Тема 5. Психологія ділових комунікацій</b> Психологія початку ділових партнерських відносин. Проблеми спілкування. Техніка постановки питань. Невербальне спілкування в ході ділових переговорів. Техніка проведення ділової бесіди.	8	11
<b>ЗМ. 2. Методологія та практика застосування етичних канонів у ділових переговорах у туризмі</b>			
6.	<b>Тема 6. Етика ділових відносин</b> Принципи ділового етикету. Уміння спілкуватися (вітання та рекомендування, етикет бізнес-карток, ділові папери, контакти із засобами масової інформації). Основні вимоги до одягу ділової людини (стратегія для жінок та для чоловіків). Міміка, жести – як складові професійного іміджу ділової людини.	8	11
7.	<b>Тема 7. Невербальна поведінка та ділові переговори</b> Поняття невербальної комунікації. Типи невербальних засобів комунікації. Використання та оцінка невербальних засобів комунікації. Особливості молодіжної аудиторії. Невербальні засоби спілкування : кінесика, просодика і екстралінгвістика, такесика, проксемика. Кінесичні засоби вираження інформації : міміка, пантоміміка, жест, хода.	8	11



	Значення візуального контакту. Благозвучність і звукова організація мови. Принципи організації ділового простору.		
8.	<b>Тема 8. Міжособова комунікація</b> Соціальні типи в діловому спілкуванні. Закономірності між особових стосунків. Сучасні теорії між особових стосунків.	8	11
9.	<b>Тема 9. Міжнародні переговори як засіб дипломатії</b> Поняття міжнародних переговорів. Основна мета міжнародних переговорів. Протокол переговорів на вищому рівні між главами держав і урядів. Порядок підготовки переговорів і укладання договорів	6	17
10.	<b>Тема 10. Протокол у міжнародних переговорах</b> Протокол на міжнародних переговорах: зустрічі-проводи, робочі мови, підготовка документів, розсадка на переговорах, прийоми тощо	8	11
<b>Разом</b>		<b>78</b>	<b>116</b>

## 12. Індивідуальні завдання

### 1. Підготовка реферату (доповіді, презентації) за темами:

1. Бізнес-етика: концепції, переваги та недоліки.
2. Моделі поведінки у відносинах з партнерами.
3. Диференціація морально-етичних принципів у професійній етиці.
4. Проблема гендерної рівності в бізнесі.
5. Корпоративна культура: сутність та роль у сучасних бізнес-процесах
6. Особливості етикету дипломатичних візитів.
7. Правила формування іміджу успішної ділової людини.
8. Вимоги до вибору ділового одягу у бізнес-середовищі.
9. Етикет за столом.
10. Ділові подарунки: даруємо і одержуємо.
11. Етикет квітів.
12. Етикет індивідуального робочого місця.
13. Візитні картки як засіб спілкування.
14. Особливості спілкування з іноземцями.
15. Організація прийому іноземних делегацій.
16. Особливості молодіжної аудиторії.
17. Релігійні тексти як перші навчальний посібник з етики та етикету.
18. Крос-культурні проблеми ведення міжнародних переговорів.
19. Техніка протидії психологічному тиску на переговорах.
20. Теорії міжособових стосунків: загальне та часткове.

### Творче завдання:

1. Оберіть серед доступних у мережі Інтернет відео-ресурсів публічний виступ відомої людини. Прослухайте його, проаналізуйте зміст та структуру, виокремте головну ідею. Зазначте сильні та слабкі місця у виступі з точки зору переконливості аргументів.

### 13. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Лекційні заняття проводяться в аудиторіях, обладнаних мультимедійними засобами, телевізорами, комп'ютерами, фліпчартами і передбачають використання викладачем мультимедійних презентацій. Практичні заняття проводяться на основі та з використанням індивідуальних презентацій, підготовлених здобувачами.

### 14. Рекомендовані джерела інформації

1. Baber, W. W. (2018). Team Positions in Negotiation. In Proceedings of the 18th International Conference on Group Decision and Negotiation, eds. X. Jiang, H. Xu, S. He and G. Ke, pp. 461–468. Nanjing University of Aeronautics and Aerospace, Nanjing. [www.researchgate.net/publication/325718959\\_Team\\_Positions\\_in\\_Negotiation](http://www.researchgate.net/publication/325718959_Team_Positions_in_Negotiation).
2. Beber W., Chen Ch. Practical Business Negotiation, 2nd ed. (e-book) / Routledge, London, 2020. [Електронний ресурс] // Режим доступу: [https://www.researchgate.net/publication/340544397\\_Practical\\_Business\\_Negotiation\\_2nd\\_ed\\_e-book/link/5e99a02492851c2f52aa266d/download](https://www.researchgate.net/publication/340544397_Practical_Business_Negotiation_2nd_ed_e-book/link/5e99a02492851c2f52aa266d/download)
3. Gardani F. (2017). Business negotiations. In: Gerlinde Mautner & Franz Rainer (eds), Handbook of business communication. Linguistic approaches, 91–109. Boston & Berlin: De Gruyter Mouton.
4. International business negotiations: A study analyzing Swedish SMEs negotiating on the Chinese market / Linnaeus University, Sweden. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:827559/FULLTEXT01.pdf>
5. Sigurdardattir, A., Ujwary-Gil, A. and Candi, M. (2018). B2B Negotiation Tactics in Creative Sectors. Journal of Business & Industrial Marketing. 33,(4), 429–441.
6. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. (2021). Професійна етика. Центр учбової літератури. 252 с.
7. Воронкова В.Г. (2016). Етика ділового спілкування: підручник. Патерик. 312 с.
8. Головня А., Шурма С. (2017). Ділові переговори англійською мовою. Арій. 64 с.
9. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т., Мельничук Т., Чуприк Н., Анохіна Л. (2019). Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури. 344 с.
10. Гриценко Т.Б. (2017). Етика ділового спілкування: навч. посіб. ЦУЛ. 344 с.
11. Гуцаленко Л.В. (2017). Професійна етика. ЦУЛ. 252 с.
12. Зілецька Т., Максимчук В. (2021). Закони ведення переговорів. KS Books. 72 с.
13. Зінченко В.М., Степаненко О.К. (2017). Формування мовленнєвої компетентності професійно орієнтованої особистості. СПД Охотнік. 80 с.

14. Кодекс етики професійних бухгалтерів. - [Електронний ресурс] / Режим доступу до документу: [//http://www.iaf.kiev.ua/images/stories/library/standarts/kodeks-etiki.pdf](http://www.iaf.kiev.ua/images/stories/library/standarts/kodeks-etiki.pdf)
15. Коулман А. (2023). Стратегії кризових комунікацій. Фабула. 200 с.
16. Пентилюк М.І. (2017). Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. ЦУЛ. 224 с.
17. Рахліс В., Павленко О. (2021). Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговорника. Гельветика. 344 с.
18. Тихомирова Є., Постоловський С. (2023). Конфліктологія та теорія переговорів. Університетська книга. 240 с.
19. Фішер Р., Шапіро Д. (2023). Емоційний інтелект в переговорах. Сварог. 264 с.
20. Фішер Р., Юрі В., Паттон Б. (2023). Перемовини без поразки. Гарвардський метод. Сварог. 223 с.
21. Чичкало-Кондрацька І.Б., Новицька І.В. (2018). Навчальний посібник "Дипломатичний і діловий протокол". ПолтНТУ. 117 с.
22. Юрків Я. І. Сутність та зміст ділового етикету [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://конференция.com.ua/files/image/konf\\_13/doklad\\_13\\_3\\_3\\_05.pdf](http://конференция.com.ua/files/image/konf_13/doklad_13_3_3_05.pdf).
23. Яхно Т., Куревіна І. (2021). Стратегічні комунікації суб'єктів політики в умовах сучасної політичної дійсності. Центр учбової літератури. 144 с.
24. Яхно Т.П. (2019). Конфліктологія та теорія переговорів. ЦУЛ. 198 с.