



## Силабус курсу

### ДІЛОВІ ТА ПРОТОКОЛЬНІ ЗАХОДИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

**Освітній ступінь:** магістр

**Галузь знань:** 24 Сфера обслуговування

**Спеціальність:** 241 Готельно-ресторанна справа

**Освітня програма:** «Готельно-ресторанна справа»

**Рік підготовки – 1, семестр – 2**

**Обсяг курсу – 4 кредити (120 годин, з них 20 – лекції, 20 – практичні заняття, 80 – самостійна робота)**

**Форма навчання – денна**

**Компонент освітньої програми:** вільного вибору студента

**Дні занять:** відповідно до розкладу.

**Консультації:** відповідно до графіку навчального процесу.

**Мова викладання:** українська.

#### **Керівник курсу:**

професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Паска Марія Зіновіївна

викладач

к.т.н., викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Маслійчук Ольга Богданівна

#### **Контактна інформація:**

моб. тел.: +380673026120, e-mail: maria\_pas@ulr.net

моб. тел.: +380963054388, e-mail: maslijchukolia@gmail.com

#### **Опис дисципліни**

Навчальна дисципліна «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є дисципліною циклу професійної та практичної підготовки магістра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», вільним вибором студента.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є загальноприйняті міжнародні та вітчизняні норми, правила і традиції офіційної дипломатичної поведінки та міждержавних взаємодій.

Метою викладання курсу «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є 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.

Основними завдання вивчення дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- загальні принципи сучасного дипломатичного та ділового протоколів;
- організація і техніка ділового спілкування згідно протоколу;
- планування та проведення ділових переговорів з зарубіжними партнерами;
- національні особливості спілкування при встановленні міжнародних зв'язків;
- характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном;
- основні види та особливості дипломатичного спілкування;
- організація та обслуговування ділових та офіційних прийомів.

### Зміст курсу

Теми	Результати навчання	Оцінювання
Тема 1. Дипломатичний протокол – політичний інструмент дипломатії.	Вивчати особливості дипломатичного протоколу, як політичного інструменту дипломатії.	Практична робота, самопрезентація
Тема 2. Дипломатичне листування.	Навчитися специфіці дипломатичного листування. Визначити особливості особистих візитів і бесіди дипломатів.	Практична робота, майстер-клас
Тема 3. Основні правила і норми дипломатичного етикету як складових іміджу сучасного дипломата.	Знати основні правила і норми дипломатичного етикету як складових іміджу сучасного дипломата.	Практична робота, самопрезентація
Тема 4. Організація проведення ділових та офіційних прийомів.	Вивчити правила організації проведення ділових та офіційних прийомів. Вміти аналізувати основні принципи організації обслуговування бенкетів та прийомів.	Практична робота, майстер-клас
Тема 5. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні.	Ознайомитися з протокольним забезпеченням візитів на вищому рівні. Знати специфіку ділового спілкування, етику та	Практична робота, майстер-клас

	норми дипломатичного протоколу в зарубіжних країнах. Вміти складати протокол багатосторонньої дипломатії. Аналізувати діяльність служби протокольного забезпечення.	
--	---	--

### Політика курсу

Передбачає дотримання принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Практичні роботи із дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі», які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання (дострокове складання) окремих робіт чи курсу загалом відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Політика щодо академічної доброчесності: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання. Під час складання заліку потрібно відповісти на поставлені запитання. Мобільні пристрої не дозволяється використовувати. При підготовці до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. У випадку проведення екскурсій їх відвідування оцінюється як окремий вид роботи, у кінці заняття оформляються у зошиті, протоколом проведеного екскурсійного заняття. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

### Оцінювання

Поточний контроль із дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» здійснюється під час проведення практичних занять в усній та письмовій формах. Максимальний сумарний бал за результатами поточного оцінювання – 60 (по 12 балів за кожную із 5 тем, форма контролю, залік. Для допуску до підсумкового контролю необхідно набрати не менше 31 бала у семестрі.

Підсумковий контроль – залік (в усній формі). Максимальна оцінка у семестрі всього за курс 100 балів.

Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК – <http://ldufk.edu.ua/index.php/navchalna-robota.html>

Робочої програми – <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/11594>

Порядку оцінювання – <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/11597>

## Рекомендована література

### Базова

1. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку / Я. О. Остапенко // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2015. – Вип. 8. – С. 1216 – 1221.
2. Виноградская А. С. Развитие туристического бизнеса в Украине / А. С. Виноградская // Бизнес-информ. – 2016. – № 9 – 10. – С. 122 – 127.
3. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання, 2017. – 358 с.
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник / В. В. Архіпов - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 280 с.
5. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. [Сер. Учебники и учебные пособия]. / В. И. Богушева - Ростов- н/Д: Феникс, 2015. – 352 с.
6. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ./ Р. Браймер - М.: Аспект Пресс, 2017. - 325 с.
7. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник / Зубар Н.М., Григорак М.Ю. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 312 с.
8. Власова Н.О. Економіка готельно-ресторанного господарства / Н.О. Власова. – Х. : Світ книги, 2016. – 389 с.
9. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапаєв, А.В. Цюлковська. - Х.: ХДУХТ, 2015. - 211 с.
10. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник / / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.
11. Менеджмент ресторанного господарства : навчальний посібник / за ред. Г.Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.
12. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі / Г.Б. Мунін. – К. : Кондор, 2017. - 370 с. 11. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. - К.: Центр учбової літератури, 2015. - 344 с.
13. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 584 с.
14. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. - К.: КНТЕУ, 2016. - 465 с.
15. Ресторанный и гостиничный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих . С. Зигель, Л. Зигель. Москва., Центрполиграф, 2015. – 285 с.

16. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Практикум / Розанова Т.П., Муртузалиева Т.В.. - М.: Изд.-торг. корпорация "Дашков и К°", 2016. - 132 с.

17. Кардашова Е.В., Чугаенко Ю.А. Дипломатический и международный деловой протокол и этикет. Учеб.-метод. пособие. – Воронеж: Изд. ВГУ, 2010.

18. Міжнародні відносини: Історія. Теорія. Економіка. Право: Навч. Посіб. / за ред. М.З.Мальського, Ю.М. Мороза. – К.: Знання, 2010.

19. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. – К.: Знання, 2010.

20. Український дипломатичний словник. / за ред. М.З. Мальського, Ю.М. Мороза. – К.: Знання, 2011.

### **Допоміжна**

1. Бэннет Кароль. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала. – М.: СмартБук, 2008.

2. Гуменюк Б.І. Основи дипломатичної та консульської служби. – К.: Либідь, 1998.

3. Камбон Ж. Дипломат. – К.: 1997.

4. Кулик О., Сардачук П. Элементы дипломатического протокола дипломатической практики в истории Украины. – Л.: 2000.

5. Резніченко В. І., Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. – К.: Рідна мова, 2003.

6. Руденко А.М. Деловое общение. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 7. Руденко Г.М. Основи дипломатичного протоколу. – К.: БліцІнформ, 1996.

7. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. – М.: Международные отношения, 2007.

8. Вуд Дж., Серре Ж. Дипломатический церемониал и протокол: принципы, процедура, практика. – М.: Прогресс, 1976.

9. Дипломатическая служба. Учебное пособие / под ред. А.В. Торкунова. – М.: РОССПЭН, 2002.

10. Кузьмин Э.Л. Дипломатическое и деловое общение: правила игры – М.: НОРМА, 2005.

11. Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика. – М.: Международные отношения, 1979.

12. Соловьёв Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – М.: Ось-89, 2007.

13. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. Посіб. – К.: Кондор, 2008.

14. Паска М. Формування професійних компетентностей магістрів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / М. Паска // Маркетинг ХХІ століття: виклики змін : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 25-річчю заснування кафедри маркетингу і комерційної діяльності ХДУТ / ред. : О. Черевко. – Харків, 2020. – С. 263–265.  
<http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27182>

15. Паска М. Особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування зі спеціальності "Готельно-ресторанна справа" / М. Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: Міжнар. наук.-практ. конф. - Львів: ЛДУФК,

2020. - С. 391-393. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27707>

16. Standardization, Metrology, Certification and Quality Management, Manual. Komprint / Bal'-Prylypko L.V., Slobodianiuk N. M., Polishchuk G. Ye., Pas- ka M. Z., Burak V. Ye. – Kyiv : Komprint, 2017. – 558 p. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27836>

17. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для підготовки бакалаврів галузі знань 24 "Сфера обслуговування" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / розроб. Паска М. З. - Львів, 2020. - 158 с. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/24274>

18. Паска М. З. Впровадження НАССР у технології м'ясних посічених напівфабрикатів з рослинною сировиною / Паска М. З., Маслійчук О. Б. // Сучасні тенденції з розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Якість і безпечність продуктів харчування : зб. матеріалів Всеукр. наук. - практ. інтернет-конф. - Львів : ЛІЕТ, 2020. - С. 15-20. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/26666>

19. Microstructural analysis of forcemeats of ready-to-cook chopped meat with functional ingredients / M. Paska, L. Bal-Prylypko, O. Masliichuk, M. Lychuk // Food science and technology. - 2018. - Vol. 12, is. 4. - P. 110-116.

<http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/25463>

20. Паска М. З. Інноваційні аспекти розробки нових видів делікатесних продуктів спеціального призначення / М. З. Паска, О. В. Радзімовська, М. Бурак // Наукові проблеми харчових технологій та промислової біотехнології в контексті Євроінтеграції : тези ІХ Міжнар. наук.-техн. конф. – Київ : НУХТ, 2020. – С. 119–221. <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27338>