

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет агротехнологій та природокористування
Кафедра туризму

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

OK17. Психологія та діловий етикет в туризмі

(обов'язковий)

Реалізується в межах освітньої програми: **«Туризм»**
(назва)

за спеціальністю: **242 «Туризм»**
(шифр, назва)

на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти

Розробник:



В. П. Онопрієнко, д.пед.н., професор

(підпис)

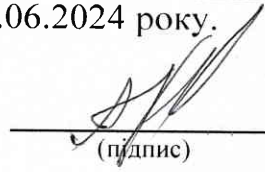
(прізвище, ініціали)

(вчений ступінь та звання, посада)

Розглянуто, схвалено та затверджено на засіданні кафедри туризму

протокол №13 від 20.06.2024 року.

Завідувач кафедри



(підпис)

О. В. Коваленко

(прізвище, ініціали)

Погоджено:

Гарант освітньої програми



(підпис)

О. В. Коваленко

(ПІБ)

Декан факультету, де реалізується ОП

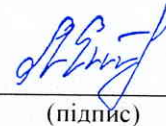


(підпис)

О. М. Бакуменко

(ПІБ)

Рецензія на робочу програму (додається) надана: к.іст.н., доцент Л. І. Єрик



(підпис)

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації



(підпис)

(Н. Баранік)

(ПІБ)

Зареєстровано в електронній базі: дата 24.07. 2024 р.

Інформація про перегляд робочої програми (силабусу):

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено		
		Дата та номер протоколу засідання кафедри	Завідувач кафедри	Гарант освітньої програми

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

1.	Назва ОК	Психологія та діловий етикет в туризмі			
2.	Факультет/кафедра	Агротехнологій та природокористування / Туризму			
3.	Статус ОК	Обов'язковий			
4.	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для (заповнюється для обов'язкових ОК)	ОПП «Туризм» Спеціальність 242 «Туризм»			
5.	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркових ОК)				
6.	Рівень НРК	6 рівень			
7.	Семестр та тривалість вивчення	Дисципліна викладається протягом VII семестру			
8.	Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів (150 годин)			
9.	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота (заняття) денна / заочна форма навчання			Самостійна робота денна / заочна форма навчання
		Лекційні	Практичні (семинарські)	Лабораторні	
	VII семестр	30	30	-	90
10.	Мова навчання	українська			
11.	Викладач/Координатор освітнього компонента	Онопрієнко Володимир Петрович, д.пед.н., професор кафедри туризму, кабінет 211e			
11.1	Контактна інформація	Ел. адреса: onoprienko.v.p@ukr.net			
12.	Загальний опис освітнього компонента	Вивчення дисципліни полягає в системі наукових знань про теоретичні й методичні аспекти правил дипломатичного протоколу та етикету.			
13.	Мета освітнього компонента	Метою викладання навчальної дисципліни є ознайомлення з основними поняттями, нормами та правилами дипломатичного і державного протоколу, церемоніалу, дипломатичного та ділового етикету, яких дотримуються державні установи та офіційні особи в міжнародному спілкуванні, а також під час різних офіційних заходів.			
14.	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	Освітній компонент тісно пов'язаний із такими освітніми компонентами, як Основи туризмознавства, Історично-філософські студії, Українська мова та академічне письмо, Основи наукових досліджень.			
15.	Політика академічної доброчесності	При виконанні практичних робіт, написанні модульних, атестаційних та екзаменаційних робіт студент обов'язково має дотримуватись правил академічної доброчесності. При виявленні фактів списування або академічної не доброчесності робота виконана студентом не зараховується.			
16.	Посилання на Moodle	https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=4870			

2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОК: Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде здатен...»	Як оцінюється ПРН
ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
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.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.
ПР21. Приймати обгрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	Проведення модульного контролю. Індивідуальні завдання, презентації, доповіді. Уважна перевірка та аналіз виконаних завдань. Написання есе, тез доповідей, планів-конспектів з дисципліни. Іспит.

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу. <i>Денна / Заочна форма навчання</i>			Рекомендован. література	
	Аудиторна робота		Самостійна робота		
	Лк	П.з / семін. з	Ла б. з		
Тема 1. Дипломатичний протокол. 1.1. Термінологія дипломатичного протоколу. 1.2. Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу.	2	2		11	1, 2, 3, 10
Тема 2. Дрес-код. 2.1. Коротка історія виникнення дрес-коду. 2.2. Основні дефініції дрес-коду. 2.3. Вимоги до ділового стилю.	4	4		11	1, 2, 6, 7, 10
Тема 3. Основи дипломатії. 3.1. Дипломатичні візити і бесіди. 3.2. Протокол ділової зустрічі.	4	4		11	1, 2, 3, 8, 9, 10
Тема 4. Діловий етикет сфери обслуговування. 4.1. Діловий етикет в туризмі, як складова корпоративної культури. 4.2. Діловий етикет в готельно-ресторанному бізнесі, як складова корпоративної культури.	4	4		11	1, 2, 3, 8, 9, 10
Тема 5. Основи культури спілкування у сфері обслуговування. 5.1. Культура спілкування в туризмі, як складова корпоративної культури. 5.2. Культура спілкування в готельно-ресторанному бізнесі, як складова корпоративної культури.	4	4		11	1, 2, 3, 4, 5, 10
Тема 6. Діловий та застільний етикет. 6.1. Сучасний діловий етикет. 6.2. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення.	4	4		11	1, 2, 3, 5
Тема 7. Професійна етика в стресових ситуаціях. 7.1. Поняття про стресові ситуації в сфері обслуговування. 7.2. Правила професійної етики при виникненні стресової ситуації.	4	4		12	1, 2, 6, 8, 9, 10
Тема 8. Візити на високому та найвищому рівнях. 8.1. Протокол багатосторонньої дипломатії. 8.2. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.	4	4		12	4, 5, 7, 8
Всього за семестр	30	30		90	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ПРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем під час аудиторних занять, консультацій)	Кількість годин	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати студент самостійно)	Кількість годин
ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій, проведення практичних робіт	6	- опрацювання незнайомих (нових) термінів, опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами	10
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.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій та практичних робіт	7	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт, написання рефератів.	10
ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій	7	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт.	10
ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій та практичних робіт	6	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт.	10
ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій, проведення практичних робіт	7	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт, написання рефератів.	10
ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій, проведення практичних робіт	7	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт,	10

			написання рефератів.	
ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій	6	опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт.	10
ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій та практичних робіт	7	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт, написання рефератів та/або тез доповідей.	10
ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	- проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій та практичних робіт	7	- опрацювання додаткового матеріалу за відповідними темами, аналіз проведеної роботи під час виконання практичних завдань та підготовка до захисту практичних робіт.	10
Всього годин		60		90

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Сумативне оцінювання

5.1.1. Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали / Вага у загальній оцінці	Дата складання
1.	Практична робота 1. Дипломатичний протокол.	5 балів / 5%	До 3 тижня
2.	Практична робота 2. Дрес-код.	5 балів / 5%	До 4 тижня
3.	Практична робота 3. Основи дипломатії.	5 балів / 5%	До 5 тижня
4.	Практична робота 4. Діловий етикет сфери обслуговування.	5 балів / 5%	До 6 тижня
5.	Модульний контроль (тест множинного вибору)	15 балів / 15%	До 7 тижня
6.	Практична робота 5. Основи культури спілкування у сфері обслуговування.	5 балів / 5%	До 10 тижня
7.	Практична робота 6. Діловий та застільний етикет.	5 балів / 5%	До 11 тижня
8.	Практична робота 7. Професійна етика в стресових ситуаціях.	5 балів / 5%	До 13 тижня
9.	Практична робота 8. Візити на високому та найвищому рівнях.	5 балів / 5%	До 14 тижня
10.	Модульний контроль (тест множинного вибору)	15 балів / 15%	До 15 тижня
11.	Іспит	30 балів / 30%	В екзаменаційну сесію

5.1.2. Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
Практична робота до теми 1. Дипломатичний протокол.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Практична робота до теми 2. Дрес-код.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Практична робота до теми 3. Основи дипломатії.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Практична робота до теми 4. Діловий етикет сфери обслуговування.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана, або виконана неправильно	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Модульний контроль (тест множинного вибору)	0-3 бали	4-8 балів	9-12 балів	13-15 балів
	Залежить від кількості вірних відповідей на тест	Залежить від кількості вірних відповідей на тест	Залежить від кількості вірних відповідей на тест	Залежить від кількості вірних відповідей на тест
Практична робота до теми 5. Основи культури спілкування у сфері обслуговування.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Практична робота до теми 6. Діловий та застільний етикет.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Практична робота до теми 7.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична	Робота виконана	Робота виконана з	Робота виконана

Професійна етика в стресових ситуаціях.	робота не виконана	зі значними помилками, в тому числі орфографічними	незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Практична робота до теми 8. Візити на високому та найвищому рівнях.	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками, в тому числі орфографічними	Робота виконана з незначними помилками, студент не достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі	Робота виконана вірно, студент добре орієнтується в теоретичному матеріалі
Модульний контроль (тест множинного вибору)	0-3 бали	4-8 балів	9-12 балів	13-15 балів
	Залежить від кількості вірних відповідей на тест	Залежить від кількості вірних відповідей на тест	Залежить від кількості вірних відповідей на тест	Залежить від кількості вірних відповідей на тест
Іспит	0-5 балів	5-16 балів	17-27 балів	28-30 балів
	Студент погано орієнтується в теоретичному матеріалі.	Студент недостатньо орієнтується в теоретичному матеріалі, відповіді мають значні помилки.	Студент достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі, помилки у відповідях не значні.	Студент гарно орієнтується в теоретичному матеріалі, відповідь повна і без, або майже без помилок

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно добре задовільно	зараховано
82-89	B		
75-81	C		
69-74	D		
60-68	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

5.2. Формативне оцінювання

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Усне опитування після вивчення кожної теми	Після завершення вивчення теми
2	Усні відповіді на окремі питання під час проведення лекцій та практичних робіт	Протягом всього семестру
3	Аналіз текстів за темами курсу опрацьованих студентом самостійно	Протягом всього семестру
4	Захист практичних робіт	Після здачі роботи
5	Проходження тестування з модульного контролю зі зворотнім зв'язком з викладачем	Відповідно до графіка навчального процесу

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)


6.1. Основні джерела

1. Бралатан В. П. Професійна етика та психологія: навч. посіб. / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. Київ : Центр учбової літератури., 2018. 251 с.
2. Гах Й. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 158 с.
3. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навчальний посібник. Київ : Знання, 2017. 143 с.
4. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник. Харків : Видавництво НФаУ, 2017. 132 с.
5. Крупський О. П., Шевяков О. В., Ярошкевич О. М., Євдокимова Н. О. Психологія туризму: навчальний посібник. Дніпро : Видавництво ДГУ, 2018. 194 с.
6. Курова А. В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти. Одеса: Фенікс, 2020. 179 с.
7. Подворна О. Г. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. Острог: Видавництво «Острозька академія», 2017. 236 с.
8. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. 3-тє видання. Київ : Знання, 2019. 262 с.
9. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 224 с.
10. Чугаєнко Ю. О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб. Київ : Знання, 2016. 164 с.

**РЕЦЕНЗІЯ НА РОБОЧУ ПРОГРАМУ (СИЛАБУС)
ПСИХОЛОГІЯ ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ**

Параметр, за яким оцінюється робоча програма (силабус) освітнього компонента гарантом або членом проєктної групи	Так	Ні	Коментар
Результати навчання за освітнім компонентом (ПРН) відповідають НРК	+		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають передбаченим ПРН (для обов'язкових ОК)	+		
Результати навчання за освітнім компонентом дають можливість виміряти та оцінити рівень їх досягнення	+		

Член проєктної групи ОП «Туризм»:



(підпис)

Коваленко О. В.

(ПІП)

Параметр, за яким оцінюється робоча програма (силабус) освітнього компонента викладачем відповідної кафедри	Так	Ні	Коментар
Загальна інформація про освітній компонент є достатньою	+		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають НРК	+		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) дають можливість виміряти та оцінити рівень їх досягнення	+		
Результати навчання (ДРН) стосуються компетентностей студентів, а не змісту дисципліни (містять знання, уміння, навички, а не теми навчальної	+		
Зміст ОК сформовано відповідно до структурно-логічної схеми	+		
Навчальна активність (методи викладання та навчання) дає змогу студентам досягти очікуваних результатів навчання (ДРН)	+		
Освітній компонент передбачає навчання через дослідження, що є доцільним та достатнім для відповідного рівня вищої освіти	+		
Стратегія оцінювання в межах освітнього компонента відповідає політиці Університету/факультету	+		
Передбачені методи оцінювання дозволяють оцінити ступінь досягнення результатів навчання за освітнім компонентом	+		
Навантаження студентів є адекватним обсягу освітнього компонента	+		
Рекомендовані навчальні ресурси є достатніми для досягнення результатів навчання (ДРН)	+		
Література є актуальною	+		
Перелік навчальних ресурсів містить необхідні для досягнення ДРН програмні продукти	+		

Рецензент (викладач кафедри туризму)


(підпис)

Спик Л. І.

(ПІП)