

Київський національний лінгвістичний університет
Кафедра англійської філології, перекладу і філософії мови
імені професора О. М. Мороховського

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Професійний етикет в туризмі

Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	242 Туризм
Освітня програма	Туристичне обслуговування
Форма здобуття освіти	денна
Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання	українська
Семестр	VII
Обсяг дисципліни	кредити – 3 загальний обсяг годин – 90 аудиторна робота – 36 год., у т. ч.: <ul style="list-style-type: none">- лекції – 20 год.,- семінарські заняття – 16 год.,- самостійна робота – 54 год.
Форма контролю	залік
Пререквізити	знання основних понять та термінів, які стосуються професійного етикету; морально-етичні засади ділового етикету в туристичному обслуговуванні; особливості етосу та моральної культури різних націй та культурних регіонів задля досягнення взаєморозуміння у міжкультурних контактах; правила ділового етикету та особливості етикетної поведінки різних культурних регіонів; міжнародні стандарти етикету зовнішнього вигляду людини та культуру невербального спілкування
Постреквізити	знання, отримані у процесі вивчення дисципліни «Професійний етикет в туризмі», можуть бути використані під час вивчення розв'язання практичних завдань професійної діяльності.
Викладач	КОМІСАР Людмила Петрівна, кандидат філософських наук, доцент
Контактна інформація	e-mail: liudmyla.komisar@knlu.edu.ua
Дні занять	згідно розкладу занять
Консультації	згідно графіку консультацій

ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС ЗМІСТУ ДИСЦИПЛІНИ

Метою курсу «Професійний етикет в туризмі» є набуття студентами як теоретичних знань щодо сучасних принципів та функцій етикету в туризмі, так і практичної компетентності щодо специфіки етикету різних культурних регіонів задля досягнення майбутніми спеціалістами в галузі туризму взаєморозуміння у міжкультурних контактах та орієнтації в просторі етикетної культури інших країн.

Предметом вивчення є теоретичні основи етикетної поведінки в туризмі та її практичне застосування у сфері туристичної діяльності.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни є розкриття міжнаціонального та міжконфесійного спілкування в галузі туризму та аналіз культури мовлення у багатомовному середовищі туристичної галузі крізь призму як невербальної комунікації, так і міжнародних стандартів етикету зовнішнього вигляду людини. Важливе місце у курсі займає зміст такого морального виміру спілкування як толерантність, що складає основу міжконфесійного та міжнаціонального спілкування і сприятиме усвідомленню здобувачами важливості дотримуватись толерантного ставлення до інших культур та їх представників.

ЦІЛІ НАВЧАННЯ

Засвоєння навчальної дисципліни «Професійний етикет в туризмі» передбачає формування таких *компетентностей*: 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; здатність діяти соціально відповідально та свідомо; здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми; навички міжособистісної взаємодії; здатність планувати та управляти часом; здатність зосереджуватися на результаті при виконанні завдань та вміння їх презентувати. *Спеціальні (фахові) компетентності*: здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації; 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; здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

Програмні результати навчання, що досягаються під час вивчення дисципліни «Професійний етикет в туризмі»: застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань; діяти у відповідності з принципами соціальної

відповідальності та громадянської свідомості; управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері; адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях; зосереджуватися на результатах при виконанні завдань та вміти їх презентувати.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен знати основні поняття та терміни, які стосуються професійного етикету в туризмі, морально-етичні засади ділового етикету в туристичному обслуговуванні, особливості етосу та моральнісної культури різних націй та культурних регіонів задля досягнення взаєморозуміння у міжкультурних контактах, правила ділового етикету та особливості етикетної поведінки різних культурних регіонів, міжнародні стандарти етикету зовнішнього вигляду людини та культуру невербального спілкування, обов'язкові теоретичні джерела, що супроводжують навчальний курс. Уміти використовувати набуті знання задля формування власної доцільної та коректної етикетної поведінки в контексті культури ділового спілкування у міжнародному туризмі, застосовувати вербальні та невербальні аспекти культури спілкування в туризмі крізь призму міжнародних стандартів етикету зовнішнього вигляду людини, реалізовувати толерантне ставлення до інших культур та їх представників, володіти навичками попередження міжкультурних конфліктних ситуацій та упереджувати антиетикетну поведінку, дотримуватися основних принципів культури міжнаціонального спілкування та орієнтуватися в нормах етикету інших країн, демонструвати коректну мовленнєву поведінку та риторичну компетентність як у стандартних етикетних ситуаціях, так і в багатомовному глобальному середовищі.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Під час вивчення дисципліни «Професійний етикет в туризмі» здобувачі вищої освіти мають відвідувати лекційні та семінарські заняття, вчасно виконувати всі види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Відпрацювання занять, пропущених через поважні причини, відбувається під час консультацій. У разі здачі завдань (практичні роботи, індивідуальні завдання) після встановленого строку, кількість балів за їх виконання зменшується (з мах 5 б. ставиться лише 4).

Під час виконання завдань здобувачі повинні обов'язково дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме: самостійно виконувати всі види завдань та форми контролю; посилатися на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної діяльності.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Тема 1. Поняття культури спілкування та етикету. Сучасна етикетна культура туризму. Етимологія понять етикет та етика. Зародження етикету в первісному суспільстві. Етикет у давньому Китаї.

Етикет в культурі античної Греції і Риму. Формування етикетної культури доби Середньовіччя. Розквіт етикетної культури в епоху Відродження. Образ “людини-комільфо” в етикетній культурі XVIII ст. Етикетний нігілізм XX ст. та його соціокультурні наслідки. Основні принципи сучасного етикету. Сучасна етикетна культура туризму.

Тема 2. Моральний аспект культури спілкування в туристичному обслуговуванні. Поняття моральних цінностей. Етос і етична норма: колізії розрізнення. Гідність людини крізь призму прав людини. Універсальність людських прав та її застосування в професійному етикеті в туризмі. Діалогічність людської особистості. Зміст концепцій спілкування в сучасній моральній філософії. Основні положення діалогічної етики, їх значення для розвитку культури спілкування. Зміст таких моральних вимірів спілкування як толерантність та повага, практики їх застосування в сучасній туристичній галузі.

Тема 3. Культура міжнаціонального та міжконфесійного спілкування в галузі туризму. Класифікація бізнес-культур. Арабська модель культури ділового спілкування. Азійська модель культури ділового спілкування. Специфіка ділового спілкування в Китаї. Традиції ділового спілкування в Індії. Американська культура ділового спілкування. Бізнес-культура Японії. Діловий етикет Німеччини. Діловий етикет Франції. Діловий етикет Великобританії. Діловий етикет Іспанії. Діловий етикет Італії.

Тема 4. Морально-етичні засади ділового етикету в туристичному обслуговуванні. Етикет як єдність культури моральної свідомості і поведінки. Зв'язок комунікативної практичної філософії і сучасного ділового етикету. Трансформація етико-філософських понять «Іншість», «Своїсть», «Чужість», «Самість» в контексті глобальних полікультурних трансформацій сучасного соціуму. Макроетика і етноетика як провідні напрями сучасної моральної філософії та їх вплив на формування норм ділового етикету в туризмі. Загальнолюдське і національне в етикеті. Традиції міжнаціонального спілкування в українській культурі. Зв'язок універсальних етичних норм з провідними засадами міжнародного ділового етикету.

Тема 5. Міжнародні стандарти етикету зовнішнього вигляду людини. Культура невербального спілкування. Теоретичні засади ділового етикету. Практичні аспекти застосування правил ділового етикету в туризмі. Етикет спілкування співробітників. Етикет спілкування керівника та підлеглих. Етикет у діловому партнерстві. Етикет спілкування відвідувача та службовця у державних та громадських установах. Культура невербального спілкування. Етикет зовнішнього вигляду сучасної людини та його застосування в туристичному обслуговуванні.

Тема 6. Культура мовлення у багатомовному середовищі туристичної галузі. Поняття культури спілкування та культури мовлення. Основні засади культури спілкування. Місце культури спілкування в просторі моральної культури суспільства. Значення культури спілкування для особистості. Концепції спілкування в моральній філософії. Особливості

розвитку культури спілкування на Україні. Етикетний аспект мовлення та його застосування в туристичній галузі.

Тема 7. Антиетикет у спілкуванні. Навички запобігання антиетикетної поведінки в туризмі. Поняття антиетикету. Молодіжна субкультура і проблеми мовленнєвого етикету. Глобалізація та її наслідки для культури мовного спілкування. Людська тілесність в історії культури. Тіло людини як інструмент спілкування. Тілесність у спілкуванні. Культура тіла в сучасну епоху. Гендерний аспект етикетної культури. Етикет одягу. Одяг як артефакт культури. Етикет споживання їжі. Практичні способи запобігання антиетикетної поведінки в сфері туристичного обслуговування.

ВИДИ ЗАНЯТЬ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Передбачені лекційні та семінарські заняття, виконання самостійної роботи та її захист. Форма підсумкового контролю – залік.

Семінарські заняття передбачають усне опитування, виконання індивідуальних завдань, захист колективних презентацій і проектів. Самостійна робота включає у себе вивчення теоретичних питань, що стосуються тем лекційних занять за рекомендованою літературою, самостійне опрацювання текстів-першоджерел, підготовка і захист індивідуальних проектів та презентацій.

Однією з умов виконання індивідуальних завдань є дотримання принципів академічної доброчесності.

СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувача	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – залік	1. Аудиторна та самостійна робота	50
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	50
		Разом	100

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та самостійна робота) здійснюється в національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»). Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять позначаються «0».

Форми семестрового оцінювання здобувачів:

1. **тест** (критерії оцінювання: тест оцінюється шляхом визначення якості виконання конкретних завдань);

2. **індивідуальні та колективні проекти** (критерії оцінювання: див. таблицю);

3. **усне і письмове опитування** (критерії оцінювання: див. таблицю);

4. **колоквіум** (критерії оцінювання: див. таблицю);

5. **експрес-контроль** (критерії оцінювання: експрес-контроль оцінюється шляхом визначення якості виконання конкретних завдань).

Види навчальної діяльності студентів	Ваговий бал	Рейтинговий бал	Критерії оцінки якості знань студентів
1. Участь у різних формах лекційних занять (колоквіум, дискусія)	12	10-12	Ґрунтовна систематизована, творча, логічно впорядкована відповідь з елементами інновацій
		7-9	Продуктивна (алгоритмічна), але недостатньо вичерпна відповідь
		5-6	Репродуктивна відповідь
		1-4	Фрагментарна, не аргументована відповідь
		0	Відсутність на занятті
При оцінюванні роботи на семінарі враховуються: активна участь в роботі на семінарському занятті: - здатність студента висувати питання до обговорюваної проблеми (викладачеві, студентам) – 1-3 бали; - відповіді на додаткові питання (викладача чи студента), що пов'язані з проблематикою інших дисциплін – 1-3 бали; - здатність виокремити значущість обговорюваного матеріалу для професійного та світоглядно-особистісного розвитку - 3 бали; - суттєві доповнення, що розширюють горизонт обговорюваної проблеми -3 бали.			
2. Виконання завдань позааудиторної самостійної роботи	10	8-10	Ґрунтовна систематизована, творча, логічно впорядкована відповідь
		5-7	Продуктивна (алгоритмічна), але недостатньо вичерпна відповідь
		1-5	Виконане за репродуктивним рівнем складності
		0	Завдання не виконане

У кінці вивчення навчального матеріалу напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне значення усіх поточних оцінок за ці види робіт з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в рейтинговий бал за роботу протягом семестру шляхом

помноження на 10. Таким чином, **максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру становить 50.**

Умови допуску до семестрового заліку: виконання МКР.

Критерії оцінювання: модульна контрольна робота є складником семестрового рейтингу. Наприкінці семестру всі студенти виконують модульні контрольні роботи. Модульні контрольні роботи оцінюються в 4-бальній системі («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»)). Ці оцінки трансформуються в рейтинговий бал за МКР у такий спосіб:

«5» («відмінно») - 50 балів: повна ґрунтовна систематизована відповідь з елементами інновації;

«4» («добре») - 40 балів: повна правильна відповідь, не завжди систематизована, із незначними неточностями, з продуктивними елементами (перераховані всі відношення між поняттями);

«3» («задовільно») - 30 балів: репродуктивне відтворення навчального матеріалу; неповна правильна відповідь (надані не всі необхідні уточнення щодо тлумачення понять, перераховані не всі відношення між поняттями); фрагментарна відповідь без жодних коментарів; відповідь містить помилки;

«2» («незадовільно») - 20 балів: містить помилки та прогалини у знаннях; частково перераховані відношення між поняттями, наявні безуспішні спроби виконати завдання;

0 балів: відсутність відповіді.

Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за модульну контрольну роботу.

Підсумкове оцінювання: залік. *Критерії оцінювання:* відмітка про залік у національній шкалі («зараховано», «не зараховано») та оцінка в шкалі ЄКТС виставляється на підставі семестрового рейтингового бала студента за дисципліну таким чином:

90 – 100 балів	–	A	} зараховано
82 – 89 балів	–	B	
75 – 81 бал	–	C	
66 – 74 бали	–	D	
60 – 65 балів	–	E	
59 балів і нижче	–	FX – не зараховано.	

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Базова література

1. Аболіна Т.Г., Нападиста В.Г., Рихліцька О.Д та ін. Прикладна етика. Навчальний посібник / За наук. ред. Панченко В.І. К.: «Центр учбової літератури», 2012. 392 с.

2. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика: Навч. посіб. / В.П. Бралатан та ін. К.: Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
3. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с. URL: <https://www.yakaboo.ua/ua/etika-dilovogo-spilkuvannja.html>
4. Лютак О.М., Тищук І.В. Діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання. Луцьк : Луцький НТУ, 2017. 40 с.
5. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с.
6. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К.: Знання, 2017. 326 с.
7. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України. МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287с.
8. Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 416с.

Додаткова література

1. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / Зб.міжнародної наук.-практ. конф. «Стратегія інвестиційного розвитку економіки України в умовах глобалізації: стан та шляхи становлення» (Львів, 23 березня, 2017р.). М-во освіти і науки України, Львів. інт економіки і туризму. Львів : ЛІЕТ, 2017. С. 35-41.
2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації. Навчальний посібник. К.: АртЕк, 2008. 252 с.
3. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика: Учебник. М.: Гардарики, 2005. 472 с.
4. Комісар Л. П. Про сучасну філософію, університет і компетентнісний підхід у філософській освіті. Університетська кафедра. 2017. № 6. С. 129-136.
5. Комісар Л.П. Автентичність як етичний тренд сучасності. Ad orbem per linguas. До світу через мови: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, 17–18 червня 2020 року. Київ: Вид. центр КНЛУ, 2020. С. 525-526.
6. Культурні цінності Європи / за ред. Ганса Йоаса та Клауса Вігандта; Пер. з нім. К.: ДУХ І ЛІТЕРА, 2014. 552 с.
7. Кристева Ю. Самі собі чужі / Пер. з фр. З.Борисюк. К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. 262 с.
8. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник. К.: Либідь, 2006. 400 с.
9. Саїд Е.В. Гуманізм і демократична критика [Текст] : [серія лекцій] / з англ. пер. Артем Чапай. К.: Медуза, 2014. 142 с.
10. Садохин А. П. Межкультурная коммуникация : Учеб. пос. М., 2006. 323 с.

11. Рововая Т.А., Руденко А.М. Менеджмент туризма: Учебное пособие. Ростов-на-Дону: Фонд науки и образования. 2018. 256 с.
12. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
13. Тейлор Ч. Етика автентичності. / Переклад з англ. А. Васильченка. К.: ДУХ І ЛІТЕРА, 2013. 128 с.
14. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. / Переклад з англ. О. Замойської. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2020. 160 с.
15. Фромм Е. Втеча від свободи. / Переклад з англ. М. Яковлева. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2019. 285 с.
16. Фромм Е. Мати або бути? / Переклад з англ. Г. Яновської. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2020. 303 с.
17. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. 6-те вид., випр. і доп. К.: Знання, 2007. 336с.
18. Шиманова О. Етика і професійна етика : Навч.-метод. посіб. Львів: ПП Сорока Т. Б., 2012. 131 с.

Інформаційні ресурси

1. Електронна бібліотека Гумер. URL: <http://www.gumer.info/>
2. Електронна бібліотека Іхтіка. Багато літератури з етики: книжки, автореферати, дисертації, статті, збірники матеріалів конференцій і підручники з філософських дисциплін. URL: <http://ihtika.netl>.
3. Поведінкова етика. / Серія університетських модулів: Добročесність та етика. Організація Об'єднаних націй. Відень, 2021. URL: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/E4J_Integrity_and_Ethics_Module_8_final_UKR.pdf
3. Філософська енциклопедія Станфордського університету. (Англійською мовою). URL: <http://plato.stanford.edu/>
4. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут. К.: Snowdrop, 2018. 96 с. URL: http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf
5. Levcheniuk E., Vlasenko, F. Ecologism as a Modern Strategy of Human Survival (Regional and Global Dimensions) / Journal of Geology, Geography and Geoecology. 2020. № 29 (4). P. 745-754. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ecologism-as-a-modern-strategy-of-human-survival-regional-and-global-dimensions/viewer>