



**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради університету
«31» травня 2021 року,
протокол № 13.

Ректор, голова вченої ради
університету, доктор юридичних
наук, професор

_____ Олег ОМЕЛЬЧУК

«31» травня 2021 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«ОРГАНІЗАЦІЯ МІЖНАРОДНОГО ТА ДИПЛОМАТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм
галузі знань 24 Сфера обслуговування**

РОЗРОБНИК:

Завідувачка кафедри міжнародного
та європейського права,
кандидатка юридичних наук, доцентка
«20» травня 2021 року

_____ Олена ЧЕРНЯК

СХВАЛЕНО

Рішення кафедри міжнародного та європейського права
«20» травня 2021 року, протокол № 11.

Завідувачка кафедри, міжнародного та
європейського права, кандидатка юридичних
наук, доцентка
«20» травня 2021 року

_____ Олена ЧЕРНЯК

Деканеса факультету управління та економіки,
кандидатка економічних наук, доцентка
«20» травня 2021 року

_____ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

ПОГОДЖЕНО

Рішення методичної ради університету
«27» травня 2021 року, протокол № 8.

Перша проректорка, голова методичної ради
університету, кандидатка наук з державного
управління, доцентка
«27» травня 2021 року

_____ Ірина КОВТУН

ЗМІСТ

		Стор.
1.	Опис навчальної дисципліни	– 3
2.	Заплановані результати навчання	– 4
3.	Програма навчальної дисципліни	– 5
4.	Структура вивчення навчальної дисципліни	– 6
	4.1. Тематичний план навчальної дисципліни	– 6
	4.2. Аудиторні заняття	7
	4.3. Самостійна робота студентів	– 7
5.	Методи навчання та контролю	– 7
6.	Схема нарахування балів	– 8
7.	Рекомендовані джерела	– 9
	7.1. Основні джерела	– 9
	7.2. Допоміжні джерела	– 9
8.	Інформаційні ресурси в Інтернеті	– 9

1. Опис навчальної дисципліни

1.	Шифр і назва галузі знань	– 24	Сфера обслуговування
2.	Код і назва спеціальності	– 242	Туризм
3.	Назва спеціалізації	–	не передбачена
4.	Назва дисципліни	–	Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування
5.	Тип дисципліни	–	вибіркова
6.	Код дисципліни	–	ППВ 4.3
7.	Освітній рівень, на якому вивчається дисципліна	–	перший
8.	Ступінь вищої освіти, що здобувається	–	бакалавр
9.	Курс / рік навчання	–	третій
10.	Семестр	–	п'ятий
11.	Обсяг вивчення дисципліни:		
	1) загальний обсяг (кредитів ЄКТС / годин)	– 4 / 120	
	2) денна форма навчання:		
	аудиторні заняття (годин)	– 44	
	% від загального обсягу	– 37	
	лекційні заняття (годин)	– 18	
	% від обсягу аудиторних годин	– 41	
	семінарські заняття (годин)	– 26	
	% від обсягу аудиторних годин	– 59	
	самостійна робота (годин)	– 76	
	% від загального обсягу	– 63	
	тижневих годин:		
	аудиторних занять	– 2,5	
	самостійної роботи	– 4,2	
	3) заочна форма навчання:		не передбачена
	аудиторні заняття (годин)	– -	
	% від загального обсягу	– -	
	лекційні заняття (годин)	– -	
	% від обсягу аудиторних годин	– -	
	семінарські заняття (годин)	– -	
	% від обсягу аудиторних годин	– -	
	самостійна робота (годин)	– -	

% від загального обсягу	– -
тижневих годин:	-
аудиторних занять	– -
самостійної роботи	– -
12. Форма семестрового контролю	– залік
13. Місце дисципліни в логічній схемі:	
1) попередні дисципліни	– ЗПО 11 «Правове регулювання туристичної діяльності»
2) супутні дисципліни	– ППО 2 «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)», ППО 3 «Друга іноземна мова (за професійним спрямуванням)», ППВ 4.1 «Міжнародно-правове регулювання туристичної діяльності» ППВ 4.2 «Правове регулювання туристичної діяльності в країнах ЄС»,
3) наступні дисципліни	– ППО 4.4 «Туроперейтинг», ППВ 6.10 «Міжнародний туризм», ППВ 6.11 «Міжнародна туристична індустрія».
14. Мова вивчення дисципліни	– українська.

2. Заплановані результати навчання

Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни	<p>K07. Здатність працювати в міжнародному контексті.</p> <p>K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).</p> <p>K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.</p> <p>K28. 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.</p>
Результати навчання	<p>ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів, у тому числі з урахуванням пріоритетів європейської інтеграції України.</p> <p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного</p>

	<p>різноманіття.</p> <p>ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціо-, еколого-, економічної відповідальності та громадянської свідомості.</p> <p>ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.</p>
--	---

<p>Після завершення вивчення дисципліни здобувач повинен продемонструвати такі результати навчання:</p>	
<p>1. Знання</p> <p><i>(здатність запам'ятовувати або відтворювати факти (терміни, конкретні факти, методи і процедури, основні поняття, правила і принципи, цілісні теорії тощо)</i></p>	
1.1)	базових принципів дипломатичного протоколу, зокрема, «міжнародної ввічливості» та її складових;
1.2)	основних норм і засобів протокольного забезпечення зовнішньополітичних заходів на високому та найвищому рівнях;
1.3)	основних церемоніальних норм в протокольній практиці;
1.4)	основні норми ділового протоколу та етикету;
<p>2. Розуміння</p> <p><i>(здатність розуміти та інтерпретувати вивчене, уміння пояснити факти, правила, принципи; перетворювати словесний матеріал у, наприклад, математичні вирази; прогнозувати майбутні наслідки на основі отриманих знань)</i></p>	
2.1)	методів та засобів представницької роботи з дипломатичним корпусом структурних підрозділів з питань протоколу зовнішньополітичних відомств різних країн;
2.2)	специфіку протокольного забезпечення багатосторонньої дипломатії (міжнародних нарад, конференцій, симпозіумів тощо);
2.3)	основних церемоніальних норм в протокольній практиці;
<p>3. Застосування знань</p> <p><i>(здатність використовувати вивчений матеріал у нових ситуаціях (наприклад, застосувати ідеї та концепції для розв'язання конкретних задач)</i></p>	
3.1)	моделювання схем проведення різного роду представницьких заходів;
3.2)	оформлення різноманітних документів, пов'язаних з дипломатичною діяльністю: візитних карток, запрошень на дипломатичні прийняття і відповіді на них тощо;
3.3)	розробка програм візитів іноземних партнерів;
<p>4. Аналіз</p> <p><i>(здатність розбивати інформацію на компоненти, розуміти їх взаємозв'язки та організаційну структуру, бачити помилки й огріхи в логіці міркувань, різницю між фактами і наслідками, оцінювати значимість даних)</i></p>	
4.1)	дискутувати щодо необхідності удосконалення вітчизняного законодавства;
4.2)	аналіз сучасного стану та перспектив розвитку дипломатичного протоколу в кризових ситуаціях;
4.3)	оцінювати всі фактори організації протокольних зустрічей;
<p>5. Синтез</p> <p><i>(здатність поєднувати частини разом, щоб одержати ціле з новою системною властивістю)</i></p>	
5.1)	обґрунтовувати концепції ділового етикету;
5.2)	обґрунтовувати нові потреби міжнародних взаємовідносин;
5.3)	узагальнювати основні тенденції в протокольних заходах;
<p>6. Оцінювання</p> <p><i>(здатність оцінювати важливість матеріалу для конкретної цілі)</i></p>	
6.1)	оцінювати стан дипломатичних відносин різних країн;
6.2)	оцінювати вплив політичної ситуації на організацію протокольних заходів;

7. Створення (творчість) <i>(здатність до створення нового культурного продукту, творчості в умовах багатовимірності та альтернативності сучасної культури)</i>
7.1) розробляти схеми, таблиці, діаграми з питань дипломатичного етикету;
7.2) складати аналітичні довідки, пропозиції щодо протокольних заходів.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Дипломатичний і діловий протокол в системі механізмів міждержавних політичних і ділових відносин.

Предмет дипломатичного протоколу. Визначення понять: міжнародна ввічливість, етикет, церемоніал. Поняття «міжнародного» та «дипломатичного» обслуговування. Діловий протокол і його основні принципи. Протокольна робота в організаціях і компаніях. Нормативна база протоколу, його джерела.

Тема 2. Особливості, стратегії і тактики проведення дипломатичних та ділових переговорів.

Функції, типи та принципи дипломатичних переговорів. офіційні й інші візити та переговори на вищому (саміти) і високому рівні. Дипломатичні конгреси, конференції, наради і зустрічі. Підготовка двосторонніх і багатосторонніх міжнародних договорів та інших дипломатичних документів. Участь у роботі міжнародних організацій та їх органів.

Стратегії ведення дипломатичних та ділових переговорів. Ультимативна стратегія. Конкурентна стратегія. Партнерська стратегія. Імітаційна стратегія. Обструкційна стратегія. Змішана стратегія. Невизначена стратегія.

Тактики ведення дипломатичних та ділових переговорів. Трафаретна та нетрафаретна тактики. Активна та пасивна тактики.

Особливості та типи міжнародних економічних переговорів. Функції міжнародних переговорів: цільова, інформаційна, внутрішньополітична, зовнішньополітична, регулятивна, пропагандистська.

Структура переговорного процесу. Підготовка, переговори, імплементація. Двосторонні переговори. Багатосторонні переговори. Наявність розбіжностей з політичних мотивів між сторонами, що запрошують і є запрошеними. У разі очікування делегацій з інших країн.

Підсумкові документи міжнародних переговорів. Міжнародні договори та їх класифікація. Конвенції. Протокол. Декларації. Комюніке. Підписання та ратифікація.

Тема 3. Характеристика і роль дипломатичного етикету в міжнародних відносинах. Етика ділових стосунків.

Протокол і етикет, їх відмінність один від одного. Соціальна функція етикету.

Поняття і норми моралі в міждержавних відносинах. Цілі, принципи і норми міжнародної моралі. Головна функція моралі.

Етика ділових стосунків. Етикет та діловий етикет. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення. Службовий етикет. Протокольні звичаї. Діловий протокол. Дипломатичний протокол. Ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність.

Імідж фірми і ділової людини. Основні компоненти створення сприятливого іміджу.

Тема 4. Етикет дистанційного спілкування.

Етика телефонної розмови. Особливості телефонних переговорів.

Етикет ділового листа (дипломатичне листування). Вербальна та особиста нота. Меморандум. Особистий лист.

Застосування візитної картки. Роль візитної картки. Зовнішній вид картки та написи на візитівці. Варіанти візитних карток.

Тема 5. Національні особливості дипломатичного і ділового проколу та етикету в країнах світу.

Національні особливості дипломатичного протоколу та етикету. Дипломатія країн-членів ЄС. Дипломатичний етикет в ЄС.

Особливості ділового спілкування в Японії, Китаї, африканських країнах, Австралії.

Тема 6. Характерні риси здійснення дипломатичної діяльності Україною.

Еволюція становлення та характеристика української дипломатії. Зовнішньоекономічні зв'язки України. Протокольна служба України. Етапи протокольного забезпечення закордонних візитів.

Сучасні особливості проведення Україною дипломатичних та ділових протоколів. Особливості дипломатичної діяльності під час врегулювання конфлікту в Україні.

4. Структура вивчення навчальної дисципліни

4.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ теми	Назва теми	Кількість годин											
		Денна форма навчання					Заочна форма навчання						
		Усього	у тому числі				Усього	у тому числі					
			Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.		СРС	Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС
1.	Тема 1. Дипломатичний і діловий протокол в системі механізмів міждержавних політичних і ділових відносин	16	2	2	-	-	12	-	-	-	-	-	-
2.	Тема 2. Особливості, стратегії і тактики проведення дипломатичних та ділових переговорів	22	4	6	-	-	12	-	-	-	-	-	-
3.	Тема 3. Характеристика і роль дипломатичного етикету в міжнародних відносинах. Етика ділових стосунків	20	4	4	-	-	12	-	-	-	-	-	-
4.	Тема 4. Етикет дистанційного спілкування	18	2	4	-	-	12	-	-	-	-	-	-
5.	Тема 5. Національні особливості дипломатичного і ділового проколу та етикету в країнах світу	22	4	6	-	-	12	-	-	-	-	-	-
6.	Тема 6. Характерні риси здійснення дипломатичної діяльності Україною	22	2	4	-	-	16	-	-	-	-	-	-
	Усього годин:	120	18	26	-	-	76	-	-	-	-	-	-

4.2. Аудиторні заняття

4.2.1. Аудиторні заняття (лекції, семінарські (практичні, лабораторні) заняття) проводяться згідно з темами та обсягом годин, передбачених тематичним планом.

4.2.2. Плани лекцій з передбачених тематичним планом тем визначаються в підрозділі 1.2 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.2.3. Плани семінарських (практичних, лабораторних) занять з передбачених тематичним планом тем, засоби поточного контролю знань та методичні рекомендації для підготовки до занять визначаються в підрозділі 1.3 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3. Самостійна робота студентів

4.3.1. Самостійна робота студентів включає підсумкове завдання та індивідуальні завдання.

4.3.2. Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.4 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.3. У процесі вивчення навчальної дисципліни студенти виконують індивідуальні завдання у вигляді рефератів.

4.3.4. Тематика індивідуальних завдань та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в підрозділі 1.5 навчально-методичних матеріалів з дисципліни.

4.3.5. Індивідуальні завдання виконуються в межах часу, визначеного для самостійної роботи студентів, та оцінюються частиною визначених в розділі 6 цієї програми кількості балів, виділених для самостійної роботи.

5. Методи навчання та контролю

Під час лекційних занять застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) слайдова презентація.

На семінарських та практичних заняттях застосовуються:

- дискусійне обговорення проблемних питань;
- вирішення ситуаційних завдань;
- складання окремих видів договорів;
- презентація виконаних есе за завданою тематикою.

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у формах:

1) усне або письмове (у тому числі тестове) бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції;

2) усне або письмове (у тому числі тестове) опитування на семінарських заняттях;

3) виконання поточних контрольних робіт у формі тестування;

4) складання окремих видів договорів;

5) захист підготовленого публічного виступу.

Залік усний або письмовий (зважаючи на епідеміологічну ситуацію в регіоні на час складання іспиту). Структура залікового білету (для усної форми) включає *три теоретичних питання з тематики курсу; для письмової форми: тестування (30 питань по 1 балу за кожну правильну відповідь).*

6. Схема нарахування балів

6.1. Наррахування студентам балів за результатами навчання здійснюється за схемою, наведеною на рисунку.



6.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій, семінарських занять, самостійної роботи студентів та виконання індивідуальних завдань визначаються в навчально-методичних матеріалах з цієї дисципліни.

7. Рекомендовані джерела

7.1. Основні джерела

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. 2-е вид., перероб., доп. Київ: Альтпрес, 2014. 368 с.
2. Таран О.М. Дипломатичний протокол і етикет: курс лекцій. Харків: Харківський аграрний університет, 2015. 35 с.

7.2. Допоміжні джерела

1. Волошина Н.М., Дзюба М.Т., Жарков Я.М., Мехед П.М. Військовий етикет і дипломатичний протокол: навчальний посібник / За заг. редакцією І.О. Ольхового. Київ: ВІ КНУ ім. Тараса Шевченка, 2011. 236 с.
2. Подворна О.Г. Дипломатичний протокол та етикет: навчальний посібник. Острого: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 236 с.
3. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол і етикет: навчальний посібник. Київ: Знання, 2016. 380 с.
4. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет: навчальний посібник. Київ: Видавництво Київського університету, 2012. 296 с.

8. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. <https://mfa.gov.ua>
2. <http://www.world-tourism.org>
3. <http://www.world-v-tourist.com>
4. <http://www.travel.net>
5. <http://www.hotels.net>
6. <http://www.leisureplan.com>