

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**  
**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**  
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти  
*сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015*

**Кафедра філософії, соціології та політології**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

вченою радою  
(пост. п. від «14» 09 2021 \_\_ р.)  
Ректор

  
А. А. Мазаракі

**ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ / BUSINESS  
PROTOCOL AND ETIQUETTE**

**ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY**

**КИЇВ 2021**

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ  
заборонено**

Автор: С.Г. Радченко, доцент.

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри філософії,  
соціології та політології, 16.03.2021 р., протокол № 3

Рецензенти: Л.О. Боровська, кандидат філософських наук., доцент.

С.В. Таранов, доктор філософських наук, доцент, завідувач  
кафедри філософії науки та культурології Центр гуманітарної  
освіти НАН України.

Н.Б. Шуст, доктор соціологічних наук, професор.

## **ДІЛОВИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ/ BUSINESS PROTOCOL AND ETIQUETTE**

### **ПРОГРАМА/ COURSE SUMMARY**

## ВСТУП

Програма дисципліни «Діловий протокол та етикет» призначена для студентів другого рівня вищої освіти «магістр» КНТЕУ денної форми навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», спеціалізації «Готельний і ресторанный девелопмент».

Програму підготовлено відповідно до Стандарту вищої освіти України та відповідної освітньо-професійної програми підготовки магістрів КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.
6. Лист погодження програми дисципліни.

### ***1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ***

*Метою* вивчення дисципліни «Діловий протокол та етикет», є надання теоретичних знань з питань етичних принципів, норм та правил ділової поведінки і набуття практичних навичок, які дозволяють реалізувати діловий протокол та етикетні правила в різних ділових ситуаціях, необхідних для здійснення ефективних ділових контактів та підвищення загальної протокольно-етикетної культури трудових відносин.

*Завданням* вивчення дисципліни «Діловий протокол та етикет» є надання ґрунтовних знань про загальні норми ділового етикету і специфіку ділового протоколу та його функцій в сучасному суспільстві, що ґрунтуються на теорії та практиці бізнес-культури, формування вміння застосовувати норми і правила ділового протоколу та етикету в ділових стосунках.

*Предметом* вивчення дисципліни є система науково-педагогічних знань про теоретико-методологічні засади та прикладні основи сукупності найдоцільніших правил поведінки людей у професійній діяльності, зумовлених найважливішими принципами загальнолюдської моралі і моральності.

### ***2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ***

*Знання:*

- основ соціально-психологічних норм людських відносин;
- основ соціально-рольових характеристик особистості;

*вміння*

- використовувати навички міжособистісної взаємодії.

### **3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

Дисципліна «Діловий протокол та етикет» як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідною освітньою-професійною програмою.

✓ *Готельний і ресторанный девелопмент (ОС магістр)*

| Номер в освітній програмі                                   | Зміст компетентності   | Номер теми, що розкриває зміст компетентності |
|---|--|---|
| <i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>       |  |   |
| ЗК1.  | Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)  | 1   |
| ЗК 4.   | Здатність працювати в команді  | 2,5   |
| ЗК 7  | Здатність приймати обґрунтовані рішення.   | 2-5, 8-12                                     |
| ЗК8.  | Здатність працювати в міжнародному контексті   | 11,12   |
| <i>Фахові компетентності за освітньою програмою</i>         |  |   |
| СК 12   | Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.                              | 2-5, 8-12                                     |
| <i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i> |  |   |
| 2   | Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу  | 1,5   |
| 11  | Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах. | 2, 3, 5-8, 10-12                              |
| 12  | Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.  | 2-5, 8, 9, 11-12                              |

## **4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема 1. Діловий протокол та етикет: сутність, специфіка предмету та навчальної дисципліни**

Мораль як специфічний регулятор соціальної поведінки. Властивості, структура і функції моралі. Рівні моральності у розвитку особистості. Моральні цінності як основа культури поведінки. Професійна мораль як сукупність ідеалів та цінностей, етичних принципів і норм поведінки, що відображають сутність професії.

Поняття етикету. Етикет як соціальне явище. Основні етапи розвитку етикету. Співвідношення етики та етикету. Стадії засвоєння етикету. Основні принципи сучасного етикету. Основні види етикету. Поняття протоколу. Діловий протокол та етикет: основні принципи та функції. Місце дисципліни «Діловий протокол та етикет» у навчальному процесі.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 6, 11, 14, 23, 26.*

*Інтернет-ресурси: 27, 28, 29, 33, 34.*

### **Тема 2. Діловий протокол та етикет як засіб організації професійної поведінки**

Сучасний діловий протокол та етикет. Основні принципи ділового етикету. Етика та етикет ділових відносин: основні норми та правила. Управлінська етика та етикет. Дотримання етикету з партнерами, клієнтами, конкурентами та іншими групами стейкхолдерів.

Правила вітання, звертання, знайомства. Культура рукостискання. Етикетні формули вітання. Етикет організації ділових контактів. Етикет грошових стосунків. Ділові подарунки та сувеніри: правила вручення та культура приймання. Візитні картки. Етикет оформлення та обміну візитними картками.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 8, 9, 16, 20, 22, 26.*

*Інтернет-ресурси: 27, 31-34.*

### **Тема 3. Службовий етикет**

Особливості службового етикету. Поняття субординації. Етикет взаємовідносин на різних рівнях відповідальності. Адміністративна етика та етикет. Форми службового етикету між керівником та підлеглими. Етикет взаємин між товаришами, колегами по роботі, службі. Робоче місце. Культура організації робочого часу. Правила прийому відвідувачів.

Форми і засоби підвищення етичного рівня організації. Кодекс етичної поведінки. Загальні правила етичної поведінки держслужбовця. Дарунки і закон.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 8, 10, 17, 19, 20, 26.*

*Інтернет-ресурси: 28, 30-33.*

#### **Тема 4. Протокол та етикет організації та проведення заходів ділової взаємодії**

Специфіка застосування ділового протоколу. Класифікація заходів, що підпорядковуються діловому протоколу. Культура організації та проведення комунікативних заходів як основа ділової взаємодії. Етикет ділової зустрічі. Протокол та етикет організації ділової бесіди. Етичні норми і стандарти проведення ділової наради.

Етикетна формула публічного виступу. Організація та проведення співбесіди. Правила складання резюме. Протокольні основи підготовки та проведення ділових переговорів. Етична поведінка під час прес-конференції, презентації. Культура ділового листування. Етикет телефонної розмови. Культура комунікації on-line.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 7, 9, 17-19, 20-21.*

*Інтернет-ресурси: 29, 31, 32.*

#### **Тема 5. Культура ділового спілкування**

Загальні основи протоколу та етикету комунікативної поведінки. Компоненти високого рівня культури ділового спілкування. Особливості культури ділового мовлення. Етика використання засобів виразності ділової мови.

Культура ведення монологу, діалогу, дискусії. Етика та етикет полеміки. Культура слухання. Національна мовленнєва своєрідність та особливості ділового етикету. Мистецтво компліменту. Конкретизація достоїнств в компліменті. Етикет невербального спілкування: міміка, жести, постава, хода. Дистанції ділової комунікації.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 7, 8, 13, 17, 19, 22, 26.*

*Інтернет-ресурси: 30-32.*

#### **Тема 6. Імідж ділової людини**

Імідж ділової людини як складова професійної культури. Роль і значення іміджу в діловому середовищі. Функції протоколу та етикету в реалізації ділового іміджу. Стиль і манери – основа етикету ділової людини, її привабливого іміджу.

Основні правила формування позитивного ділового іміджу. Внутрішні пріоритети: тактовність, делікатність, порядність, скромність, толерантність. Елементи зовнішньої привабливості: постава, хода. Стереотипи. Перше враження. Атракція. Правила «дванадцяти». Мистецтво самоподання в різних ситуаціях ділового життя.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 8, 12-14, 16, 19, 26.*

*Інтернет-ресурси: 27, 28.*

### **Тема 7. Етикет зовнішнього вигляду ділової людини**

Вплив зовнішнього вигляду на створення образу ділової людини. Загальноприйняті норми підбору ділового одягу. Типові помилки. Різниця між повсякденним, святковим та одягом для протокольних заходів. Поняття композиції ділового одягу. Співвідношення стилю і моди в діловому одязі. Дрес-код: види та умови його впровадження.

Класичні вимоги до чоловічого повсякденного одягу, взуття, аксесуарів. Одяг ділової жінки. Підбор одягу з урахуванням індивідуальних особливостей. Ділова культура вибору зачіски, макіяжу, парфумів, ювелірних виробів. Етикет зовнішнього вигляду представників різних сфер діяльності: фінансової, банківської, торговельної, індустрії гостинності тощо. Залежність зовнішнього вигляду від віку, статі, посади, соціальної ролі.

#### **Список рекомендованих джерел:**

*Основний: 1-5.*

*Додатковий: 8, 13, 15, 18, 19, 26.*

*Інтернет-ресурси: 27, 28.*

### **Тема 8. Правила поведінки у громадських місцях**

Етичні норми та правила поведінки у взаємовідносинах ділової людини з партнерами та колегами у неформальній обстановці. Поняття світського етикету: традиції та сучасність. Комільфо. Етикетні обов'язки та привілеї. Правила пристойності та чемності.

Правила гарного тону у громадських місцях. Поняття соціального простору та соціальної культури. Дотримання ввічливості на вулиці, в місцях громадського відпочинку, в громадському транспорті. Дотримання етикету і такту в театрі, кінотеатрі, музеї. Поведінка в кафе, ресторані. Казуси та афронти.

#### **Список рекомендованих джерел:**

**Основний:** 1-5.

**Додатковий:** 8, 9, 13, 14, 16, 18, 19.

**Інтернет-ресурси:** 27, 28.

### **Тема 9. Протокол ділових прийомів**

Святкові заходи у діловому житті. Поняття ділових банкетів-прийомів. Протокольна класифікація ділових прийомів за видом, призначенням та організацією. Основні приводи для проведення ділових прийомів.

Культура організації та проведення денних прийомів: ранковий (перший) сніданок, другий сніданок (ланч), «келих вина» або «келих шампанського». Правила організації та проведення вечірніх прийомів: «кавовий (чайний) стіл», «фуршет», «коктейль», «обід», «вечеря». Етикет оформлення та розсилки запрошень. Протокольна класифікація вечірнього та святкового дрес-коду.

#### **Список рекомендованих джерел:**

**Основний:** 1-5.

**Додатковий:** 8, 11, 13, 14, 16, 21.

**Інтернет-ресурси:** 27, 30.

### **Тема 10. Етикет гостинності**

Культура організації та проведення святкових заходів ділового життя. Поведінка організаторів та гостей в аванзалі. Аперитив. Протокол розміщення гостей за столом: принцип старшинства. Куверті таблички. Поведінка в банкетній залі. Особливості поведінки на прийомах з розсаджуванням. Етикет проведення так званих «стоячих» прийомів. Церемонії проголошення офіційних тостів.

Поведінка за столом. Правила користування столовими приборами. Етикет вживання деяких справ та алкогольних напоїв. Правила ведення світських бесід: бажані та небажані теми. Чоловічий та жіночий одяг для банкетів прийомів. Етикет візиту. Правила прийому гостей у родині.

#### **Список рекомендованих джерел:**

**Основний:** 1-5.

**Додатковий:** 11- 15, 18, 19, 21, 25.

**Інтернет-ресурси:** 27, 30.

### **Тема 11. Дотримання протоколу та етикету у взаємодії із закордонними партнерами**

Дипломатичний та діловий протокол та етикет у міжнародному співробітництві. Урахування протокольних стандартів при проведенні міжнародних ділових зустрічей, бесід, переговорів. Складання програми офіційного і робочого візитів. Порядок зустрічі і проведів делегації. Протокольні заходи в країні перебування.



Особливості поведінки у спілкуванні з іноземними партнерами: загальнолюдські цінності та своєрідність поведінки. Шанобливе ставлення до духовних цінностей та традицій – основа міжнародної ввічливості.

**Список рекомендованих джерел:**

***Основний: 1-5.***

***Додатковий: 12-15, 19, 20, 21, 25.***

***Інтернет-ресурси: 27, 30-32, 34.***

**Тема 12. Міжнародний діловий протокол та особливості етикету країн світу**

Характерні форми співробітництва з представниками різних ділових культур. Бізнес-етикет у деяких країнах Європи (Великобританія, Франція, Німеччина, Італія, Польща, Греція)

Особливі риси ділової культури країн Північної та Південної Америки (США, Канада, країни Латинської Америки).

Тонкощі національного етикету та ділового протоколу країн мусульманського світу, представників Центральної та Східної Азії (Туреччина, Арабські країни, Індія, Японія, Корея, Китай) та Австралії. Традиційні ділові партнери України: уроки досвіду та взаємодії.

**Список рекомендованих джерел:**

***Основний: 1-5.***

***Додатковий: 8, 12-14, 18-21, 23.***

***Інтернет-ресурси: 27, 30-32, 34.***

## 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ\*

### Основний:

- 1 Бралатан В.П. Професійна етика: навч. посіб. Для студ. ВНЗ/ В.П.Бралатан, Л.В. Гуцаленко, Н.Г. Здирко. – К.: ЦУЛ, 2019. – 252 с.
- 2 Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч посіб./О.В. Кубрак. – Київ: Університетська книга, 2019. – 222 с.
- 3 Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч.посіб для студ. вищ. навч. закл. / С.Г.Радченко // - 2-ге вид., перероб. і допов. - Київ: КНТЕУ, 2014. – 395 с.
- 4 Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: підруч. / О.П. Сагайдак. – 2-ге вид., випр. – Київ : Знання, 2017. - 382
- 5 Чекаленко Л.Д. Діловий протокол та етикет: історія та сучасність: навч.посіб. / Л.Д. Чекаленко.– Київ: LAT&K, 2019. – 78 с.

### Додатковий:

- 6 Брустінов В.М. Діловий протокол: теоретичні засади та історія розвитку. / В.М. Брустінов, Д.В. Брустінов. - [Ел. Рес.] – режим дост.: [https://vmurol.uu.edu.ua/upload/publikatsii/nauka/pdf\\_2012/2/Diloviy\\_protocol.pdf](https://vmurol.uu.edu.ua/upload/publikatsii/nauka/pdf_2012/2/Diloviy_protocol.pdf)
- 7 Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: навч. посіб./О.П. Галушко. – Вінниця: Нова Книга, 2012. – 226 с
- 8 *Діловий етикет* / Уклад. І. Афанасьєв // – Київ: Ліра – К, 2009. – 367 с.
- 9 Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч посіб./О.В. Кубрак. – Київ: Університетська книга, 2019. – 222 с.
- 10 Лавренко О.В. Діловий етикет та імідж державного службовця: метод. посіб. / О.В. Лавренко, А.А. Лавренко. – Київ, 2008. – 60 с.
- 11 Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: навч. пос. для вузів / Н.П. Машир. – Київ: Кондор, 2010. – 215с.
- 12 *Міжнародний діловий протокол, Навч. Пос. Т. 1* / Авт. – укл. Г.П. Лайко; сост. Г.П. Лайко. – Київ: Нічлава, 2008. – 349.
- 13 Монахов Г.А. Искусство быть преуспевающим. / Г.А. Монахов. – Київ: Феникс, 2007. – 568с.
- 14 Невелєв О.М. Етика та етикет у зовнішньоекономічній діяльності [Текст]: навч. посіб для студ. Вищ. Навч. зал. / О.М. Невелєв, В.В. Іваненко,. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 108 с.
- 15 Науменко Г.А. Его величество протокол [Текст] / Г.А. Науменко. – Київ: Справи сімейні, 2007. – 200 с.
- 16 Пост Э. Этикет : Классическое руководство / Э.Пост // Пер. с англ. [Електрон:ресурс]: .: <https://online-knigi.com.ua/kniga/82049/etiket>
- 17 Пентелюк М.І. Ділове спілкування та культура мовлення: Навч. посіб./М.І. Пентелюк, І.І. Маруніч, І.В. Гайденко. – К.: Центр навч. літ. – 2019.– 224с.
- 18 Повна енциклопедія етикету./Автор-уклад. О Кривошей. – Донецьк: Глорія

- Трейд, 2010. – 384 с.
- 19 Радченко С.Г. *Етика бізнесу [Практикум]: Навч. посіб.* – Київ : КНТЕУ, 2009. – 192 с.
- 20 Резніченко В. *Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. Резніченко* – Київ : УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 480 с.
- 21 Сагайдак О.П. *Дипломатичний протокол та етикет: підруч.* / О.П. Сагайдак. – 2-ге вид., випр. – Київ : Знання, 2017. - 382
- 22 Сайтарли І.А. *Культура міжособистісних стосунків: навч. посіб.* / І.А. Сайтарли. – К.: Академвидав, 2007. – 254 с.
- 23 Снітинський В.В. *Діловий етикет в міжнародному бізнесі: Навч. посіб / В.В. Снітинський, Н.Б.Завальницька, О.О. Брух.* – Львів: Магнолія – 2012. – 287 с.
- 24 Савельєв В.П. *Етика: навч. посіб./В.П. Савельєв, Л.А. Пінда.* 2-ге вид., випр. – Львів: Магнолія, 2017. – 279 с.
- 25 Чугаєнко Ю.О. *Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет: навч. пос.* / Ю.О. Чугаєнко; Нац. акад. упр. – Київ: Нац. акад. упр., 2011. – 164 с.
- 26 Ягер Дж. *Деловой протокол: стратегия личного успеха / Пер. с англ. – 2-е изд. перераб. Дж. Ягер [Ел. Рес.]* – режим дост.:  
<http://www.tnu.in.ua/study/books/owner/237208/>

*Інтернет-ресурси:*

- 27 <http://etyket.org.ua> – Етикет;
- 28 <http://zakon.rada.gov.ua> Етика поведінки державного службовця;
- 29 <http://posada.com.ua/useful/employer/7/237/> – Ділова етика: службові відносини;
- 30 [www.big-lib.com/book/40\\_Dilovii\\_etiket](http://www.big-lib.com/book/40_Dilovii_etiket). – Діловий етикет у міжнародному бізнесі;
- 31 <http://uplan.org.ua> . – Етикет онлайн комунікації;
- 32 <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10477/> - Етикет та культура ділового спілкування.
- 33 <http://sociology.od.ua> - Кодекс професійної етики соціолога
- 34 [www.the-village.com.ua>bussiness](http://www.the-village.com.ua>bussiness) Ділова етика. Новий діловий етикет в умовах світової пандемії.

*\*Курсивом визначено джерела, які наявні в бібліотеці КНТЕУ.*