

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет харчових технологій
Кафедра туризму

Робоча програма (силабус) освітнього компонента
ОК15. ПСИХОЛОГІЯ ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ
(обов'язковий)

Спеціальність	242 Туризм і рекреація
Освітня програма	Туризм
Ступінь вищої освіти	перший (бакалаврський)

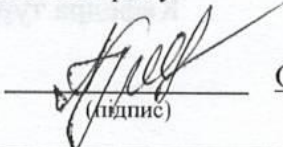
Розробник:



(підпис)

Володимир ОНОПРІЄНКО, д.пед.н., професор

(ім'я ПРИЗВИЩЕ) (вчений ступінь та звання, посада)

Розглянуто, схвалено та затверджено на засіданні кафедри туризму	протокол №16 від 10.06.2026 року Завідувач кафедри  <u>Олександр КОВАЛЕНКО</u> (підпис) (ім'я ПРИЗВИЩЕ)
--	---

Погоджено:

Гарант освітньої програми



(підпис)

Олександр КОВАЛЕНКО

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

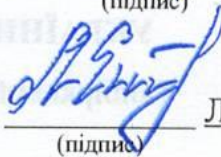
Декан факультету, де реалізується ОП

(підпис)

Наталія БОЛГОВА

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

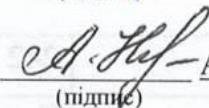
Рецензія на робочу програму надана:



(підпис)

Лариса ЄПИК (додається)

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)



(підпис)

Анна НОВІКОВА (додається)

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації



(підпис)

Марія Баранчик

(ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Зареєстровано в електронній базі: дата 29.06 2026 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	Харчових технологій / 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 і рекреація»			
5	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркових ОК)	-			
6	Рівень НРК	6			
7	Семестр та тривалість вивчення	VII семестр, 15 тижнів (денна форма навчання) IX семестр, 15 тижнів (заочна форма навчання)			
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 (семінарські)	Лабораторні	
		30/-	44/2	-	
10	Мова навчання	українська			
11	Викладач/Координатор освітнього компонента	Онопрієнко Володимир Петрович, д.пед.н., професор кафедри туризму ауд. 211e			
12	Контактна інформація	Ел. адреса: onoprienko.v.p@ukr.net			
13	Загальний опис освітнього компонента	Вивчення освітнього компоненту полягає в системі наукових знань про теоретичні й методичні аспекти правил дипломатичного протоколу та етикету.			
14	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.			
15	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими ОК ОПП	Передумови відсутні			
16	Політика академічної доброчесності	Політика академічної доброчесності під час вивчення ОК передбачає самостійне виконання практичних, тестових та інших завдань у визначені строки. Не допускаються плагіат, списування, фальсифікація результатів, використання чужих робіт без належного посилання. Використання інструментів ІІІ дозволяється лише як допоміжного засобу для пошуку, аналізу та структурування інформації без підміни власного авторства здобувача. Відповідальність за достовірність, оригінальність і якість поданих робіт несе здобувач особисто. У разі порушення принципів академічної доброчесності застосовуються заходи відповідно до внутрішніх положень університету			
17	Посилання на Moodle	https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=4870			
18	Ключові слова	Туризм, дипломатичний протокол, дрес-код, основи дипломатії, діловий етикет сфери обслуговування, основи культури спілкування, професійна етика, стресові ситуації, візити на високому та найвищому рівнях.			

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...»	Програмні результати навчання, на досягнення яких спрямований ОК (зазначити номер згідно з нумерацією, наведеною в ОП)												Як оцінюється РНД
	ПРН ₆	ПРН ₉	ПРН ₁₀	ПРН ₁₂	ПРН ₁₃	ПРН ₁₄	ПРН ₁₅	ПРН ₁₇	ПРН ₁₈	ПРН ₁₉	ПРН ₂₀	ПРН ₂₃	
ДРН 1 Застосовувати психологічні методи організації обслуговування та навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, забезпечуючи високу культуру сервісу на всіх етапах взаємодії.	x			x									Усний захист практичних робіт. Тестування в системі Moodle. Виконання та захист індивідуального завдання Іспит.
ДРН 2. Організовувати роботу соціально-психологічної та адміністративної підсистем туристичного підприємства, використовуючи сучасні комунікаційні технології, стандарти якості та норми безпеки життєдіяльності.		x	x										
ДРН 3. Встановлювати професійні зв'язки з експертами галузі на засадах ділового етикету, проявляючи толерантність до альтернативних підходів та безумовну повагу до індивідуального й культурного різноманіття клієнтів і партнерів.					x	x	x						
ДРН 4. Оперативно виявляти проблемні й конфліктні ситуації у професійній діяльності, адекватно оцінювати власні знання для їхнього розв'язання та аргументовано відстоювати свої погляди під час дебатов чи комерційних переговорів.									x	x	x		
ДРН 5. Застосовувати психотехнології переконання та ділової комунікації для ефективного просування вітчизняного й регіонального турпродукту на ринку, паралельно управляючи власним навчанням задля професійної самореалізації.								x				x	

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу. денна/заочна форма навчання		Реком. літ-ра	
	Аудитор. робота			Сам. роб.
	Лк	П.з.		
Тема 1. Дипломатичний протокол та його особливості. 1.1. Термінологія дипломатичного протоколу. 1.2. Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу.	4	6/2	9/19	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11-24
Тема 2. Дрес-код у діловому етикеті. 2.1. Коротка історія виникнення дрес-коду. 2.2. Основні дефініції дрес-коду. 2.3. Вимоги до ділового стилю.	2	4	9/18	2, 5, 7, 9, 11-24
Тема 3. Основи дипломатії в туристичній галузі. 3.1. Дипломатичні візити і бесіди. 3.2. Протокол ділової зустрічі.	4	6	9/19	1, 3, 4, 6, 11-24
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	9/18	5, 8, 10, 11-24
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	6	9/18	1, 3, 4, 5, 6, 9, 11-24
Тема 6. Діловий та застільний етикет сфери обслуговування. 6.1. Сучасний діловий етикет. 6.2. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення.	4	6	9/18	2, 5, 7, 9, 11-24
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	6	9/18	1, 3, 4, 6, 10, 11-33
Тема 8. Візити на високому та найвищому рівнях. 8.1. Протокол багатосторонньої дипломатії. 8.2. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.	4	6	9/18	4, 5, 8, 10, 11-24
Всього за семестр	30/-	44/2	72/146	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем <u>під час аудиторних занять, консультацій</u>)	Кільк. годин денна/заочна	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати <u>студент самостійно</u>)	Кільк. годин денна/заочна
ДРН 1 Застосовувати психологічні методи організації обслуговування та навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг, забезпечуючи високу культуру сервісу на всіх етапах взаємодії.	Проведення лекційних занять з використанням мультимедійних презентацій до кожної з тем.	74/2	Опрацювання незнайомих (нових) термінів. Опрацювання додаткового матеріалу за	72/146

ДРН 2. Організовувати роботу соціально-психологічної та адміністративної підсистем туристичного підприємства, використовуючи сучасні комунікаційні технології, стандарти якості та норми безпеки життєдіяльності.	Проведення практичних робіт (виконання завдань відповідно до кожної теми) із модеруванням дискусій за результатами відповідей. Проведення консультацій, а саме відповіді на запитання, обмін думками, дискусія з висновками викладача.		відповідними темами. Написання рефератів або виконання індивідуального завдання (з обраної тематики). Аналіз проведеної роботи та підготовка до захисту практичних робіт, а також реферату або індивідуального завдання.	
ДРН 3. Встановлювати професійні зв'язки з експертами галузі на засадах ділового етикету, проявляючи толерантність до альтернативних підходів та безумовну повагу до індивідуального й культурного різноманіття клієнтів і партнерів.				
ДРН 4. Оперативно виявляти проблемні й конфліктні ситуації у професійній діяльності, адекватно оцінювати власні знання для їхнього розв'язання та аргументовано відстоювати свої погляди під час дебатів / комерційних переговорів.				
ДРН 5. Застосовувати психотехнології переконання та ділової комунікації для ефективного просування вітчизняного й регіонального турпродукту на ринку, паралельно управляючи власним навчанням задля професійної самореалізації.				

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
Модуль I			
1.	Усний захист практичних робіт (на всі пз модуля)	20 балів / 20%	На практичних заняттях
2.	Проміжне тестування (модульний контроль I)	10 балів / 10%	Згідно графіка модульних тижнів
Модуль II			
3.	Усний захист практичних робіт (на всі пз модуля)	20 балів / 20%	На практичних заняттях
4.	Проміжне тестування (модульний контроль II)	10 балів / 10%	Згідно графіка модульних тижнів
5.	Написання та захист рефератів або індивідуальних завдань (з обраної тематики)	10 балів / 10%	Протягом 11-13 тижнів
6.	Іспит	30 балів / 30%	Згідно графіка

5.1.2. Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
	0 балів	1-2 бали	3-4 бали	5 балів
Усний захист практичних робіт (на всі пз модуля)	Практична робота не виконана	Робота виконана зі значними помилками та незахищена	Робота виконана з незначними помилками, здобувач не достатньо орієнтується в матеріалі	Робота виконана вірно, здобувач добре орієнтується в матеріалі

Проміжне тестування (тест множинного вибору)	Кожен тест включає 10 питань, кожне з яких оцінюється в 1 бал			
Написання та захист рефератів або індивідуальних завдань (з обраної тематики)	0 балів	1-5 балів	6-9 балів	10 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконана, але окремі складові відсутні або недостатньо розкриті	Виконані всі вимоги до завдання	Виконані всі вимоги до завдання, продемонстровано власне рішення, підхід
Іспит (письмова відповідь)	0-5 балів	5-16 балів	17-27 балів	28-30 балів
	Здобувач погано орієнтується в теоретичному матеріалі	Здобувач недостатньо орієнтується в теоретичному матеріалі, відповіді мають значні помилки	Здобувач достатньо орієнтується в теоретичному матеріалі, помилки у відповідях не значні.	Здобувач гарно орієнтується в теоретичному матеріалі, відповідь повна і без, або майже без помилок

5.2. Формативне оцінювання

Для оцінювання поточного прогресу у навчанні та розуміння напрямів подальшого удосконалення передбачено:

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Усне опитування після вивчення всіх тем, під час практичних занять	Відповідно до графіку навчального процесу
2	Зворотній зв'язок у вигляді обговорення тестування	
3	Зворотній зв'язок у вигляді обговорення рефератів або індивідуальних завдань	Протягом 1 тижня після виконання

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
69-74	D	задовільно	
60-68	E		
42-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано
0-41	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1. Основні джерела

6.1.1. Підручники, посібники

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Київ : Центр навчальної літератури, 2025. 344 с.
2. Горенко М. В. Психологія спілкування : навч. посіб. Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2024. 109 с
3. Діловий етикет : навчальний посібник / уклад. Д. А. Мірошніченко, А. М. Зленко. Бориспіль : Ризографіка, 2023. 216 с.
4. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навчальний посібник. Київ : Знання, 2022. 143 с.
5. Крупський О. П., Шевяков О. В., Ярошкевич О. М., Євдокимова Н. О. Психологія туризму: навчальний посібник. Дніпро : Видавництво ДГУ, 2023. 194 с.
6. Курова А. В. Психологія спілкування : навчально-методичний посібник. Одеса: Фенікс, 2025. 179 с.
7. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця : ВНТУ, 2026. 151 с.
8. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. 3-тє видання. Київ : Знання, 2024. 262 с.
9. Ткаченко О. В., Зелінська З. П. Основи психології та етикет професійного спілкування в туризмі : навчальний посібник. Київ : Світ книг, 2024. 200 с.
10. Чугаєнко Ю. О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб. Київ : Знання, 2022. 164 с.

6.1.2. Методичне забезпечення

11. Онопрієнко В. П. Психологія та діловий етикет в туризмі : курс лекцій для студентів спеціальності 242 «Туризм», денної і заочної форми навчання освітнього ступеня «бакалавр». Суми, 2023. 106 с.
12. Онопрієнко В. П. Психологія та діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки щодо проведення практичних занять та організації самостійної роботи здобувачів 2 курсу спеціальності «Туризм та рекреація», денної і заочної форми здобуття освіти ступеня вищої освіти «бакалавр» / укл.: В. П. Онопрієнко. Суми, 2025. 46 с.

6.1.3. Інші джерела

13. Онопрієнко В. П. Інтеграція туризмознавчих концепцій та психологічних засад у науково-методичному забезпеченні активного відпочинку. Наукові записки УДУ ім. М.П. Драгоманова.2025. Випуск №162. С.74-85. <https://doi.org/10.31392/NZ-udu-162.2025.08>
14. Онопрієнко В. П. Теоретико-методологічні та прикладні аспекти імплементації ділового етикету в сфері активного та рекреаційного туризму. Наукові записки УДУ ім. М.П. Драгоманова.2025. Випуск №163. С. 87-99. <https://doi.org/10.31392/NZ-udu-163.2025.11>
15. Онопрієнко П. П., Борт М. Г., Горбачова К. С. Імплементація ділового етикету як фактор конкурентоспроможності в сфері активного та рекреаційного туризму. «Гончарівські читання» : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 96-річчю з дня народження доктора сільськогосподарських наук, професора Гончарова Миколи Дем'яновича (23-24 травня 2025 р.). Суми, 2025. С.156-159.

16. Онопрієнко П. П., Коробко К. В., Слинько Р. М., Рахмаїл М. О., Бик Н. Психологічні аспекти споживчої поведінки в сфері рекреаційних послуг. «Гончарівські читання» : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 96-річчю з дня народження доктора сільсько- господарських наук, професора Гончарова Миколи Дем'яновича (23-24 травня 2025 р.). Суми, 2025. С.159-161.

17. Онопрієнко В. П. Туризмознавчі концепції та психологічні засади організації активного відпочинку: науково-методичний підхід. Наукова діяльність як шлях формування професійних компетентностей майбутнього фахівця (НПК-2025) : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 4-5 грудня 2025 року, м. Суми, Україна. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2025. С. 52-54.

18. Онопрієнко В. П. Етико-професійні аспекти активного туризму в рекреаційній діяльності. «Гончарівські читання» : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 97-річчю з дня народження доктора сільськогосподарських наук, професора Гончарова Миколи Дем'яновича (25-26 травня 2026 р. Суми, 2026.

6.2. Додаткові джерела

19. Діловий етикет в діяльності туристичного підприємства. URL: <http://infotour.in.ua/rudenko31.htm>

20. Дослідження сприйняття професійного етикету стейкхолдерами у сфері гостинності та туризму [An Exploratory Study of Hospitality and Tourism Stakeholders' Perceptions of Professional Etiquette]. URL: https://www.researchgate.net/publication/335212303_An_Exploratory_Study_of_Hospitality_and_Tourism_Stakeholders'_Perceptions_of_Professional_Etiquette

21. Комунікаційна майстерність, Діловий етикет у туризмі. URL: https://pidru4niki.com/14860110/turizm/komunikatsiyna_maysternist

22. Максименко С. Д. Загальна психологія: навчальний посібник. Київ : «Центр навчальної літератури», 2022. 272 с.

23. Міжнародний етикет для подорожей закордон. URL:<https://etyket.org.ua/abroad>

24. Савчин М. В. Педагогічна психологія: навч. посіб. Київ : Академвидав, 2022. 424 с.