

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра іноземних мов і країнознавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ETIQUETTE IN HOTELS

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма:

«Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна
справа та кейтеринг»

Галузь знань: J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
іноземних мов і країнознавства
Протокол № 1 від “28” серпня 2025 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до навчальної дисципліни
3. Мета та цілі навчальної дисципліни
4. Програмні компетентності та результати навчання
5. Організація навчання
6. Система оцінювання навчальної дисципліни
7. Політика навчальної дисципліни
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Etiquette in Hotels
Викладач (-і)	Жумбей Маріанна Михайлівна, к.пед.н., доцент кафедри іноземних мов і країнознавства Копчак Лілія Василівна, ст. викладач кафедри іноземних мов і країнознавства
Контактний телефон викладача	Жумбей Маріанна Михайлівна: +380505401315 Копчак Лілія Василівна: +380979862461
Е-mail викладача	Жумбей Маріанна Михайлівна: marianna.zhumbei@cnu.edu.ua Копчак Лілія Василівна: liliya.kopchak@cnu.edu.ua
Формат дисципліни	Змішаний (<i>blended</i>) – очно-дистанційний
Обсяг дисципліни	3 кредити ECTS, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді кафедри
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<i>Предметом</i> вивчення дисципліни «Etiquette in Hotels» є формування професійної культури поведінки майбутніх фахівців у сфері готельно-ресторанної справи через опанування норм міжнародного готельного етикету та правил професійної комунікації англійською мовою. Основний акцент курсу зосереджено на вивченні стандартів етикету та манер поведінки працівників готелю в різних професійних ситуаціях: під час зустрічі гостей, реєстрації, надання інформації, реагування на скарги, обслуговування VIP-клієнтів та завершення перебування. Особлива увага приділяється формуванню ввічливості, тактовності, професійної стриманості, відповідного зовнішнього вигляду, мови тіла та дотримання корпоративної культури. Дисципліна викладається англійською мовою, що сприяє розвитку навичок професійного мовлення, використанню етикетних формул, стандартних фраз та формального стилю спілкування у сфері гостинності. Практична складова курсу передбачає моделювання реальних ситуацій обслуговування, рольові ігри та аналіз кейсів, що забезпечує готовність студентів до ефективної міжкультурної взаємодії та підтримання високих стандартів готельного сервісу.	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
Метою викладання навчальної дисципліни «Etiquette in Hotels» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань про міжнародні стандарти готельного етикету та манери професійної поведінки, а також розвиток практичних навичок професійної комунікації англійською мовою для ефективної роботи у сфері готельно-ресторанної справи. Дисципліна спрямована на формування професійної етичної культури, комунікативної компетентності та здатності демонструвати високі стандарти сервісу в реальних ситуаціях взаємодії з гостями. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Etiquette in Hotels» є досягнення таких цілей: • Забезпечити знання міжнародних норм і стандартів готельного етикету, правил професійної поведінки персоналу та корпоративної культури закладів розміщення. • Сформувати навички ввічливої та тактовної поведінки в типових професійних ситуаціях: зустріч гостей, реєстрація (check-in/check-out), надання інформації, реагування на скарги, робота з VIP-гостями. • Розвинути навички професійної комунікації англійською мовою з використанням етикетних формул, стандартних фраз, формального стилю усного та письмового спілкування. • Сформувати вміння застосовувати правила телефонного, електронного та міжкультурного етикету у сфері гостинності. • Розвинути навички невербальної комунікації: мова тіла, дистанція спілкування, зовнішній вигляд, професійний імідж працівника готелю. • Сформувати здатність ефективно діяти в конфліктних та нестандартних ситуаціях з дотриманням норм професійної етики та стандартів сервісу. • Забезпечити практичне застосування правил етикету через рольові ігри, моделювання професійних ситуацій та аналіз кейсів у сфері готельного обслуговування.	

4. Програмні компетентності та результати навчання

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю, зокрема у міжнародному середовищі

Загальні компетентності:

ЗК 01. 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, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 12. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності

ЗК13. Здатність діяти на засадах етичних міркувань (мотивів), дотримуватися норм професійної етики, службового протоколу та стандартів поведінки у сфері готельно-ресторанної справи.

ЗК14. Здатність до міжособистісної взаємодії, толерантної та коректної поведінки, ефективної комунікації в багатокультурному середовищі.

ЗК15. Здатність спілкуватися англійською мовою у професійній діяльності з використанням формального стилю, етикетних мовних формул та стандартів міжнародної гостинності.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 14. Здатність застосовувати норми міжнародного готельного етикету, правила професійної поведінки та корпоративної культури у процесі обслуговування гостей.

СК 15. Здатність забезпечувати високий рівень сервісної комунікації англійською мовою з використанням етикетних мовних формул, стандартів формального стилю та міжкультурних особливостей спілкування.

СК 16. Здатність управляти поведінкою в конфліктних та нестандартних ситуаціях у закладах гостинності з дотриманням норм професійної етики та стандартів якості обслуговування.

Програмові результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 23. Демонструвати знання та практичне застосування норм міжнародного готельного етикету, стандартів професійної поведінки та корпоративної культури у сфері гостинності.

РН 24. Застосовувати етикетні мовні формули та формальний стиль англійської мови в типових і нестандартних ситуаціях професійної взаємодії з гостями.

РН 25. Ефективно діяти в конфліктних і міжкультурних ситуаціях, дотримуючись принципів толерантності, професійної етики та стандартів сервісу закладів готельно-ресторанного господарства.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни – 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	10
семінарські заняття / <u>практичні</u> / лабораторні	20
самостійна робота	60

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
7	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	4	Вибірковий

Тематика навчальної дисципліни

7 семестр

Тема	кількість год.		
	лекції	практичні заняття	сам. роб.
Unit 1. Fundamentals of Hotel Etiquette and Professional Conduct 1.1. The concept of etiquette in the hospitality industry: standards and expectations 1.2. Professional behavior and corporate culture in hotels 1.3. Personal grooming, dress code, and first impression in guest interaction	2	4	12
Unit 2. Verbal and Non-Verbal Communication in Hotels 2.1. Polite language and etiquette formulas in English (formal style) 2.2. Non-verbal communication: body language, posture, eye contact, personal space 2.3. Telephone and email etiquette in hotel communication	2	4	12
Unit 3. Guest Interaction Etiquette Throughout the Service Cycle 3.1. Greeting guests and check-in/check-out etiquette 3.2. Providing information and handling requests professionally 3.3. Serving VIP guests and special categories of customers	2	4	12

Unit 4. Intercultural Etiquette in Hospitality 4.1. Cultural differences in behavior and communication styles 4.2. Religious, social, and national sensitivities in hotel service 4.3. Building tolerance and cultural awareness in international guest service	2	4	12
Unit 5. Conflict Management and Ethical Standards in Hotels 5.1. Complaint handling etiquette and service recovery strategies 5.2. Professional behavior in difficult and stressful situations 5.3. Ethical decision-making and maintaining hotel reputation	2	4	12
3AГ.	10	20	60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання курсу	Форми контролю знань студентів: - поточний; - підсумковий семестровий (залік). Оцінювання знань студентів здійснюється за 100- бальною шкалою, яка переводиться у відповідну національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно- трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FX, F). (згідно п. 8.3. Види контролю Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника). Загальні 100 балів включають: 40 балів – поточний контроль (практичні заняття) 30 балів – індивідуальне завдання 30 балів – контроль самостійної роботи Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях. Оцінки, отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи. Система оцінювання курсу відбувається згідно з критеріями оцінювання навчальних досягнень студентів, що регламентовані в університеті, та відповідно до Положення про оцінювання факультету туризму. Підсумковий контроль. Підсумковий контроль – залік. Залік виставляють за результатами поточного контролю упродовж семестру.
-----------------------------------	---

Вимоги до письмової роботи	У кожному змістовому модулі передбачено письмовезавдання, яке оцінюється в межах шкали 1-30 балів. Письмова перевірка знань студентів відбувається у формі есе, презентацій, ділових листів.
Практичні заняття	На практичних заняттях шляхом виконання певних відповідно сформульованих завдань та вправ забезпечується закріплення теоретичних положень навчальної дисципліни і набуття вмінь і навичок їх практичного застосування. Практичне заняття включає проведення контролю компетентностей, постановку загальної проблеми (завдання) викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, проведення тренувальних комунікативних вправ, вирішення контрольних завдань, їх перевірку та оцінювання.
Умови допуску до підсумкового контролю	Залік виставляється за результатами роботи впродовж семестру. Враховуються навчальні досягнення здобувачів вищої освіти (бали), набрані на поточному опитуванні під час аудиторних годин, при виконанні завдань для самостійної роботи, а також бали за письмові завдання.
7. Політика навчальної дисципліни	
Письмові роботи	Під час виконання письмових робіт здобувач освіти повинен підтвердити свій рівень оволодіння компетентностями, а також дотримуватись Кодексу честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника
Академічна доброчесність	Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника , Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника . В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом розумової праці та творчості здобувача. У випадку здачі роботи іншої особи (повністю або частково), або без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі). Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Положенням про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника (https://pnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/10/Нова-редакція-Положення-про-запобігання-академічному-плагіату.pdf).
Відвідування занять	Відвідування занять є важливою складовою навчання. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження). Процедури регламентуються Порядком

	організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
Неформальна освіта	Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується Положенням про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника. Здобувачі можуть отримати від 25-50% підсумкової оцінки, у випадку відповідності набутих компетентностей. Компетентності та програмні результати навчання з дисципліни та результатів неформальної освіти можуть бути підтверджені: - програмою курсів, тренінгів, вебінарів тощо; - сертифікатом про практику / стажування тощо; сертифікатом про проходження тренінгу, семінару, вебінару тощо. Зараховуються як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, які відповідають програмі навчальної дисципліни. Рекомендовані: -Soft Skills for Hospitality Professionals — курс із розвитку «м'яких навичок», включно з етикетом, мовою тіла та клієнтським сервісом у готельній сфері https://alison.com/course/soft-skills-for-hospitality-professionals -Mastering Business Etiquette — курс з основ професійного етикету, бізнес-манер, ділової поведінки та культурної чутливості. https://alison.com/course/mastering-business-etiquette -Corporate Social Skills and Etiquette — курс про соціальні навички спілкування, корпоративний етикет та вміння створювати позитивне враження в бізнес-середовищі. https://alison.com/course/corporate-social-skills-and-etiquette -Free Etiquette and Manners Course (Catch Wisdom) — базовий курс з етикету та манер, який охоплює соціальні й професійні аспекти ввічливої поведінки. https://catchwisdom.com/course/etiquette-and-manners/ -PRDV104: Professional Etiquette (через Saylor Academy/ Class Central) — курс про професійний етикет, ввічливість на роботі, ефективну комунікацію й розуміння різноманітності. https://www.classcentral.com/course/saylor-academy-62-prdv104-professional-etiquette-99590

8. Рекомендована література	
1. Business Partner. B2. Coursebook / Dubicka I., Rosenberg M., Dignen B., Hogan M. Longman (Pearson Education), 2020. 2. Hospitality language as a professional skill (2003). English for Specific Purposes, 22(1), 73–91. https://doi.org/10.1016/S0889-4906(01)00031-X 3. Longman Dictionary of Contemporary English Online. (n.d.). Retrieved from https://www.ldoceonline.com/ 4. Roadmap A2. Student's Book. Lindsay Warwick and Damian Williams. Pearson Education Limited, 2020. 160 p. 5. Roadmap A2. Workbook. Lindsay Warwick and Damian Williams. Pearson Education Limited, 2020. 80 p. 6. Shchepanskyi, E., & Lalueva, N. (2021). Theoretical and Applied Aspects of Modern Business Etiquette of Tourist Organizations. University Scientific Notes. https://doi.org/10.37491/UNZ.96.1 7. Жумбей, М. М. (2020). Etiquette in Hotels: Manners and Conversations for Intermediate Level Students of Tourism, Hospitality Industry and Management in Sociocultural Activity [Навчально-методичний посібник]. PNU Repository. URL: https://hdl.handle.net/123456789/17461 8. Запара, В. М. (2019). The study of tourism-related terms and speech etiquette for effective cross-cultural communication. Стратегії міжкультурної комунікації. Kyiv National Economic University Repository. URL: https://ir.kneu.edu.ua/handle/2010/30683 9. Копчак Л. В., Жумбей М. М. “Individual Tasks for Home Reading for Intermediate Level Students of Tourism, Hospitality Industry and Management in Sociocultural Activity”. Навч.-метод. посібн. для самостійної роботи студентів II-III курсів. Івано-Франківськ: підприємство Голіней О.М., 2019. 80 с. 10. Копчак Л. В., Жумбей М. М. “What Does It mean to Work in Tourism Industry?” for Intermediate and Upper-Intermediate Level Students of the Field of Study “24” - “Services”. Навчальний посібник з професійної англійської мови для самостійної роботи студентів II, III, IV курсів факультету туризму спеціальностей галузі знань “24” –	

«Сфера обслуговування» (за підручниками “English for International Tourism”). Івано-Франківськ: Супрун В.П., 2022. 195 с.

11. Роїк, О., & Недзвецька, О. (2024). Personalisation of service and professional etiquette as the foundation of a successful customer-oriented approach in the hospitality industry. Review of Transport Economics and Management. <https://doi.org/10.15802/rtem2024/327788>

Інформаційні ресурси:

1. Learning English. British Council. Retrieved from <https://learnenglishteens.britishcouncil.org>
2. MindTools. Effective Communication. Retrieved from https://www.mindtools.com/pages/main/newMN_TCS.htm
3. Alison. Developing Quality Customer Service Skills. Retrieved from <https://alison.com/course/developing-quality-customer-service-skills/resource/2542>
4. Role Catcher. Communicate With Customers: A Comprehensive Guide to Mastering this Essential Skill. Retrieved from <https://rolecatcher.com/en/skills/hard-skills/communication-collaboration-and-creativity/liaising-and-networking/communicate-with-customers/>

Жумбей М.М., к.пед.н. доцент
кафедри іноземних мов і країнознавства

Копчак Л.В., старший викладач
кафедри іноземних мов і країнознавства

