

Міністерство освіти і науки України



ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ

Конспект лекцій
для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм»
денної та заочної форм навчання

Луцьк 2017

УДК 338.46 (07)
О-64

До друку _____ Голова Навчально-методичної ради Луцького НТУ

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій Луцького НТУ _____ директор бібліотеки.

Затверджено Навчально-методичною радою Луцького НТУ,
протокол № 2 від 26 вересень 2017 року.

Рекомендовано до видання Навчально-методичною радою факультету екології та приладо-енергетичних систем Луцького НТУ,
протокол № 2 від 12 вересня 2017 року.

_____ Голова навчально-методичної ради факультету екології та приладо-енергетичних систем

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ,
протокол № 2 від 5 вересня 2017 року.

Укладачі: _____ О. М. Лютак, кандидат економічних наук, доцент Луцького НТУ, асистент кафедри туризму та цивільної безпеки І. В. Тищук

Рецензент: _____ О. О. Вісин, к.і.н., доцент кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ

Відповідальний за випуск: _____ Л.Ю. Матвійчук, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ

О-64 Діловий етикет в туризмі. Конспект лекцій для здобувачів першого рівня наряду підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладачі: О. М. Лютак, І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2017. – 40 с.

Видання вміщує такі теоретичні питання, як етика та етикет у спілкуванні, індивідуальна бесіда як форма ділового етикету в туризмі, дипломатичний протокол та етикет; розглядається добір способів та засобів ділового спілкування в туризмі, особливості спілкування із закордонними діловими партнерами.

Видання також включає питання до заліку та список рекомендованої літератури.

© О.Лютак, І. Тищук, 2017

ЗМІСТ

Тема 1. Етика ділового спілкування та діловий етикет.	6
Тема 2. Історичні аспекти становлення та розвитку ділового етикету.	9
Тема 3. Розвиток ділового спілкування у XX столітті.	12
Тема 4. Діловий протокол у туристичній діяльності.	16
Тема 5. Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування.	17
Тема 6. Техніка ділового спілкування. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів.	22
Тема 7. Перепони у діловому спілкуванні.	25

Навчально-методичне видання

Діловий етикет в туризмі. Конспект лекцій для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладачі: О. М. Лютак, І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2017. – 40 с. с

Комп'ютерний набір та верстка:

О.Лютак

Підп. до друку. Формат 60х84/16. Папір офс. Гарн. Таймс
Ум. друк. арк. 6,25.Обл.-вид. арк. 5,3. Тираж прим. 100. Зам. 782

Інформаційно-видавничий відділ
Луцький національний технічний університет
Луцьк, 43018, вул. Львівська, 75.
Друк – ІВВ Луцький НТУ

Міністерство освіти і науки України



ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ

**Методичні вказівки до виконання практичних занять
для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм»
денної та заочної форм навчання**

Луцьк 2017

УДК 338.46 (07)
О-64

До друку _____ Голова Навчально-методичної ради Луцького НТУ

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій Луцького НТУ _____ директор бібліотеки.

Затверджено Навчально-методичною радою Луцького НТУ,
протокол № 2 від 26 вересень 2017 року.

Рекомендовано до видання Навчально-методичною радою факультету екології та приладо-енергетичних систем Луцького НТУ,
протокол № 2 від 12 вересня 2017 року.

_____ Голова навчально-методичної ради факультету екології та приладо-енергетичних систем

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ,
протокол № 2 від 5 вересня 2017 року.

Укладачі: _____ О. М. Лютак, кандидат економічних наук, доцент Луцького НТУ, асистент кафедри туризму та цивільної безпеки І. В. Тищук

Рецензент: _____ О. О. Вісин, к.і.н., доцент кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ

Відповідальний за випуск: _____ Л.Ю. Матвійчук, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ

О-64 Діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки до виконання практичних занять для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладачі: О. М. Лютак, І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2017. – 28 с.

Видання вміщує тематичне планування курсу, завдання до виконання практичних занять, перелік питань до заліку, список рекомендованої літератури.

© О.Лютак, І. Тищук, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП

Тема 1. Економічна етика. Етичні засади бізнесу.	3
Тема 2. Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері. Службовий етикет в туризмі.	7
Тема 3. Адміністративна етика.	12
Тема 4. Вербальні засоби спілкування.	16
Тема 5. Ділові бесіди.	17
Тема 6. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання.	22
Тема 7. Організація ділових зустрічей, переговорів.	25

Навчально-методичне видання

Діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки до виконання практичних занять для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладачі: О. М. Лютак, І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2017. – 28 с.

Комп'ютерний набір та верстка:

О. Лютак

Підп. до друку. Формат 60x84/16. Папір офс. Гарн. Таймс
Ум. друк. арк. 6,25.Обл.-вид. арк. 5,3. Тираж прим. 100. Зам. 782

Інформаційно-видавничий відділ
Луцький національний технічний університет
Луцьк, 43018, вул. Львівська, 75.
Друк – ІВВ Луцький НТУ

Міністерство освіти і науки України



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 2017

УДК 338.46 (07)
О-64

До друку _____ Голова Навчально-методичної ради Луцького НТУ

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій Луцького НТУ _____ директор бібліотеки.

Затверджено Навчально-методичною радою Луцького НТУ,
протокол № 2 від 26 вересень 2017 року.

Рекомендовано до видання Навчально-методичною радою факультету екології та приладо-енергетичних систем Луцького НТУ,
протокол № 2 від 12 вересня 2017 року.

_____ Голова навчально-методичної ради факультету екології та приладо-енергетичних систем

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ,
протокол № 2 від 5 вересня 2017 року.

Укладачі: _____ О. М. Лютак, кандидат економічних наук, доцент Луцького НТУ, асистент кафедри туризму та цивільної безпеки І. В. Тищук

Рецензент: _____ О. О. Вісин, к.і.н., доцент кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ

Відповідальний за випуск: _____ Л.Ю. Матвійчук, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму та цивільної безпеки Луцького НТУ

О-64 Діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів першого рівня наряду підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладачі: О. М. Лютак, І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2017. – 40 с.

Видання вміщує тематичне планування курсу, завдання досамостійної роботи, перелік питань до заліку, список рекомендованої літератури.

© О.Лютак, І. Тищук, 2017

ЗМІСТ

Тема 1. Психологічна природа спілкування.	3
Тема 2. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання	7
Тема 3. Сприйняття та оцінка партерами один одного.	12
Тема 4. Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері	16
Тема 5. Організація взаємодії ділових партнерів	17
Тема 6. Добір способів та засобів ділового спілкування	22
Тема 7. Вербальні засоби спілкування	25
Тема 8. Індивідуальне діалогічне мовлення	28
Тема 9. Форми ділової розмови	30
Тема 10. Організація і проведення ділових нарад	32
Тема 11. Невербальні засоби спілкування та культура спілкування	34
Тема 12. Зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу компанії	36

Навчально-методичне видання

Діловий етикет в туризмі. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів першого рівня напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання / укладачі: О. М. Лютак, І.В.Тищук – Луцьк : Луцький НТУ, 2017. – 40 с. с

Комп'ютерний набір та верстка:

О.Лютак

Підп. до друку. Формат 60x84/16. Папір офс. Гарн. Таймс
Ум. друк. арк. 6,25.Обл.-вид. арк. 5,3. Тираж прим. 100. Зам. 782

Інформаційно-видавничий відділ
Луцький національний технічний університет
Луцьк, 43018, вул. Львівська, 75.
Друк – ІВВ Луцький НТУ

