

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри  
готельного, ресторанного бізнесу  
і крафтових технологій  
Протокол №16 від 22.08.2025 р.



**ПОГОДЖЕНО**

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

**СУЧАСНІ КОМУНІКАЦІЇ ТА  
ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ**

**робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань  
Спеціальність  
Освітній рівень  
Освітня програма

**І Транспорт та послуги  
І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг  
другий (магістерський)  
Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни  
Мова викладання, навчання та оцінювання

**вибіркова  
українська**

Розробник  
д.т.н., доцент

Віталій БЕЗСОННИЙ

Завідувач кафедри  
готельного, ресторанного  
бізнесу і крафтових  
технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Оксана ДАВИДОВА

**Харків  
2025**

## ВСТУП

Навчальна дисципліна «Сучасні комунікації та дипломатичний протокол» є вибірковою освітньою компонентою професійної підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг». Дисципліна орієнтована на поглиблення практичної комунікативної, протокольної та крос-культурної компетентності майбутніх керівників і фахівців індустрії гостинності, які працюють із гостями, партнерами, медіа, офіційними делегаціями та міжнародними стейкхолдерами.

Актуальність дисципліни визначається міжнародним і крос-культурним характером сучасної індустрії гостинності, високою чутливістю репутації закладу до якості комунікацій та необхідністю поєднувати стандарти сервісу з нормами ділового етикету, протоколу, цифрової взаємодії й кризового реагування. Для магістра готельно-ресторанної справи комунікація розглядається не лише як міжособистісна навичка, а як управлінський інструмент, що впливає на клієнтський досвід, довіру, партнерські відносини, імідж бренду та результативність професійної діяльності.

**Об'єктом вивчення навчальної дисципліни** є комунікаційні та протокольні процеси у діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, зокрема взаємодія з гостями, персоналом, партнерами, медіа, лідерами думок, офіційними особами та іноземними делегаціями.

**Предметом вивчення** є принципи, норми, методи та інструменти сучасних професійних комунікацій, ділового етикету, дипломатичного і ділового протоколу, організації офіційних прийомів, міжкультурної взаємодії, переговорів, репутаційного менеджменту та кризових комунікацій в індустрії гостинності.

**Метою дисципліни** є формування у здобувачів вищої освіти системного розуміння сучасних професійних комунікацій і протокольних норм та розвиток прикладних навичок їх використання для ефективної взаємодії, представлення закладу гостинності, організації офіційних заходів, ведення переговорів і комунікації у складних та кризових ситуаціях.

Основними завданнями дисципліни є:

1) засвоєння принципів побудови ефективних внутрішніх і зовнішніх комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі та визначення їх ролі у формуванні репутації закладу;

2) розвиток навичок професійної вербальної, паравербальної, невербальної та цифрової комунікації, активного слухання, самопрезентації та ділового листування;

3) опанування норм ділового етикету, правил представлення, візитної атрибутики, міжнародних дрес-кодів та формування професійного іміджу керівника;

4) засвоєння основ дипломатичного протоколу, протокольного старшинства, правил прийому VIP-гостей і офіційних делегацій, використання державної символіки та організації офіційних прийомів;

5) формування крос-культурної чутливості та здатності адаптувати стиль комунікації до культурного контексту без стереотипізації гостей і партнерів;

6) розвиток навичок підготовки та ведення ділових переговорів, роботи із запереченнями, сервісного відновлення та деескалації конфліктів;

7) формування здатності планувати PR-, медіа- та кризові комунікації закладу гостинності, готувати ключові повідомлення і координувати взаємодію зі стейкхолдерами.

Відповідно до освітньо-професійної програми вибіркові навчальні дисципліни не формують нормативні результати навчання, передбачені стандартом вищої освіти, але можуть поглиблювати окремі результати навчання та розвивати soft skills. Навчальна дисципліна «Сучасні комунікації та дипломатичний протокол» поглиблює результати навчання та компетентності, пов'язані з професійною, міжнародною, крос-культурною, організаційною та сервісною комунікацією, взаємодією з партнерами і споживачами, прийняттям управлінських рішень та представленням професійної аргументації.

Результати навчання та компетентності освітньої програми, що поглиблюються під час вивчення навчальної дисципліни, наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності освітньої програми, що поглиблюються навчальною дисципліною

| Результати навчання | Компетентності, що поглиблюються |
|---------------------|----------------------------------|
| РН 1                | ЗК 7; СК 6; СК 12                |
| РН 2                | ЗК 8; СК 2; СК 6                 |
| РН 10               | ЗК 4; ЗК 5; СК 6; СК 9           |
| РН 12               | ЗК 1; ЗК 8; СК 2; СК 6           |

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК4. Здатність працювати в команді.

ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК12. 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.

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Зміст навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. Стратегічні комунікації та діловий етикет в індустрії гостинності**

##### **Тема 1. Вступ. Феномен сучасних комунікацій та роль протоколу в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ).**

Комунікація як управлінський і сервісний процес: поняття, функції, учасники, канали та бар'єри. Внутрішні й зовнішні комунікації суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу. Особливості комунікацій у сервісному середовищі: одночасність надання і споживання послуги, емоційна складова контакту, роль персоналу у формуванні клієнтського досвіду.

Поняття етикету, ділового протоколу та дипломатичного протоколу; їх співвідношення. Роль протокольних норм у взаємодії з VIP-гостями, партнерами та офіційними делегаціями. Комунікативна компетентність керівника закладу гостинності. Комунікаційні стандарти як елемент бренду, довіри та репутації.

##### **Тема 2. Вербальні та невербальні комунікації у професійній діяльності.**

Вербальна, паравербальна та невербальна складові професійної взаємодії. Точність формулювань, структура повідомлення, тон, темп, інтонація. Кінесика, проксемика, зоровий контакт, жести та професійна дистанція. Конгруентність повідомлення і поведінки.

Активне слухання, уточнення, перефразування, резюмування та постановка запитань. Small talk як інструмент встановлення контакту. Самопрезентація керівника. Телефонний етикет, голосові повідомлення та протокол відеоконференцій; правила професійної взаємодії з VIP-клієнтом.

### **Тема 3. Діловий етикет та імідж керівника готельно-ресторанного бізнесу**

Принципи ділового етикету: повага, пунктуальність, доречність, конфіденційність, субординація та професійна ввічливість. Правила знайомства, представлення, привітання і звертання. Обмін візитними картками та сучасні цифрові аналоги. Подарунки, сувеніри, ділова гостинність і межі етичної поведінки.

Професійний імідж керівника та його складові. Діловий гардероб і міжнародні дрес-коди: Business Formal, Business Professional, Business Casual, Cocktail, Black Tie, White Tie. Вибір дрес-коду залежно від формату події. Узгодженість особистого іміджу керівника з позиціонуванням бренду закладу.

### **Тема 4. «Нетикет» та сучасні цифрові комунікації в готельно-ресторанному бізнесі**

Нетикет у професійній діяльності. Структура і тон ділового e-mail, тема листа, звертання, копії, вкладення, підпис і строки відповіді. Правила комунікації у месенджерах, корпоративних чатах, соціальних мережах та під час онлайн-зустрічей. Межі приватності, конфіденційність і захист персональних даних у комунікації з гостями.

Управління онлайн-репутацією: моніторинг згадок і відгуків, принципи відповіді на позитивні, нейтральні й негативні коментарі. Тональність бренду (tone of voice). Етичне використання генеративного ШІ для підготовки повідомлень: перевірка фактичності, захист конфіденційної інформації, людський контроль та відповідальність за фінальне повідомлення.

### **Тема 5. PR та медіа-відносини в індустрії гостинності.**

PR-комунікації закладу гостинності: цільові аудиторії, стейкхолдери, ключові повідомлення та інформаційні приводи. Структура прес-релізу, медіа-кіта, довідки про компанію, Q&A та матеріалів для спікера. Формування послідовного публічного образу бренду.

Організація прес-конференцій, брифінгів, прес-турів та медіа-заходів у готелі або ресторані. Протокол взаємодії з журналістами, блогерами й інфлюенсерами. Підготовка спікера, правила on-record/off-record взаємодії, перевірка фактів та координація повідомлень у різних каналах.

## **Змістовий модуль 2. Дипломатичний протокол та спеціальні івент-комунікації**

### **Тема 6. Основи дипломатичного протоколу: прийом VIP-гостей та делегацій.**

Дипломатичний протокол як система усталених норм офіційного спілкування. Дипломатичний корпус, офіційні особи та категорії VIP-гостей у контексті індустрії гостинності. Принцип протокольного старшинства. Форми звертання і титулування. Роль протокольної служби, відповідальної особи готелю та міжвідомчої координації.

Підготовка візиту і прийому офіційної іноземної делегації: попереднє листування, програма перебування, трансфер, зустріч і проводи, реєстрація,

розміщення, супровід, безпека, конфіденційність та особливі запити. Основи протоколу державних прапорів і гімнів. Взаємодія служб готелю під час обслуговування делегації.

### **Тема 7. Протокол офіційних прийомів та бенкетів.**

Види офіційних прийомів і їх призначення: келих шампанського/вина, сніданок, коктейль, фуршет, обід, вечеря та інші формати. Запрошення, RSVP, список гостей, зустріч гостей і протокольний супровід. Вибір приміщення, оформлення, сценарій і таймінг прийому.

Протокольне розсаджування за столом і визначення почесних місць. Меню і карта напоїв з урахуванням формату події, культурних, релігійних, медичних та дієтичних обмежень. Порядок подачі, промов і тостів. Узгодження роботи ресторанної служби, банкетного менеджера, протоколу і служби безпеки.

### **Тема 8. Крос-культурний протокол та комунікація з міжнародними гостями і делегаціями.**

Крос-культурний контекст професійної та протокольної комунікації в індустрії гостинності. Високо- і низькоконтекстуальна комунікація за Е. Холлом та культурні виміри Г. Хофстеде як допоміжні аналітичні моделі; межі їх застосування та ризики стереотипізації.

Особливості протокольної і сервісної взаємодії з міжнародними гостями та делегаціями: форми звертання і титулування, ставлення до часу та ієрархії, особиста дистанція, невербальна поведінка, подарунки, ділова гостинність, табуовані теми. Урахування релігійних, харчових та культурних практик під час розміщення, ресторанного обслуговування й організації офіційних заходів.

Адаптація комунікації фронт-офісу, ресторанної, банкетної та протокольної служб до потреб конкретного міжнародного гостя. Крос-культурна сенситивність, інклюзивність та запобігання дискримінаційним і стереотипним практикам.

### **Тема 9. Мистецтво переговорів та вирішення конфліктів.**

Підготовка до переговорів: цілі, інтереси, позиції, критерії, альтернативи. Гарвардська модель принципів переговорів. BATNA і переговорний діапазон; постановка запитань, активне слухання, аргументація, робота із запереченнями та фіксація домовленостей. Особливості переговорів з корпоративними клієнтами і партнерами у сфері гостинності.

Конфлікти в сервісі: джерела, ескалація та типові помилки комунікації. Техніки деескалації, емпатичне визнання проблеми, межі компенсації, сервісне відновлення та передавання складної ситуації на відповідний рівень управління. Комунікація з «важким» гостем без втрати професійної позиції.

### **Тема 10. Кризові комунікації в готельно-ресторанній справі.**

Типи криз у закладах гостинності: загрози безпеці, санітарні та харчові інциденти, технічні збої, конфлікти, інформаційні атаки й репутаційні кризи. Принципи кризової комунікації: оперативність, точність, узгодженість, емпатія та пріоритет безпеки. Карта стейкхолдерів, розподіл ролей, канали і порядок погодження повідомлень.

Кризовий комунікаційний план. Роль спікера та кризової команди. Підготовка первинної заяви (holding statement), Q&A та повідомлень для гостей,

персоналу, партнерів і медіа. Моніторинг інформаційного поля і соціальних мереж. Посткризовий аналіз, відновлення довіри та оновлення процедур.

Перелік практичних занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних занять

| Назва теми та/або завдання                                                             | Зміст                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практичне заняття 1.<br>Аналіз кейсів комунікаційних стратегій у ГРБ та підготовка есе | Аналіз 2–3 кейсів успішних і проблемних комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі. Визначення цільових аудиторій, каналів, ключових повідомлень, помилок і наслідків. Підготовка короткого аналітичного есе «Роль дипломатичного протоколу в сучасному готелі». Результат: аналітична карта кейсів та аргументоване есе. |
| Практичне заняття 2.<br>Самопрезентація та телефонна комунікація з VIP-клієнтом        | Розробка структури професійної самопрезентації керівника закладу гостинності. Моделювання телефонної розмови з VIP-клієнтом: встановлення контакту, уточнення потреб, фіксація домовленостей, завершення розмови. Результат: текст самопрезентації та скрипт телефонних переговорів.                                       |
| Практичне заняття 3.<br>Діловий етикет, представлення та дрес-коди                     | Ситуаційне моделювання «Протокол представлення та вручення візитних карток». Відпрацювання порядку представлення, звертання та знайомства. Розробка матриці ділових дрес-кодів для типових подій у готелі та ресторані. Результат: протокольний алгоритм і матриця дрес-кодів.                                             |
| Практичне заняття 4.<br>Нетикет і робота з онлайн-відгуками                            | Розробка стандартів цифрової комунікації закладу: e-mail, месенджери, соціальні мережі та онлайн-зустрічі. Практика підготовки відповідей на позитивні, негативні та конфліктні відгуки з урахуванням tone of voice бренду. Результат: короткий стандарт нетикету та пакет модельних відповідей.                           |
| Практичне заняття 5.<br>Прес-реліз та медіа-кіт                                        | Написання прес-релізу про подію або нову послугу закладу готельно-ресторанного бізнесу. Розробка структури медіа-кіта: довідка про заклад, ключові факти, біографія спікера, фото/візуальні матеріали, контакти, Q&A. Результат: готовий прес-реліз і структура медіа-кіта.                                                |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практичне заняття 6.<br>Протокол прийому<br>офіційної іноземної<br>делегації                               | Розробка чек-листа «Протокол прийому офіційної іноземної делегації в готелі»: підготовчий етап, зустріч, трансфер, поселення, супровід, харчування, офіційні заходи, символіка, безпека, конфіденційність і проводи.<br>Результат: покроковий чек-лист із розподілом відповідальності.                                                                                                                                                                                                 |
| Практичне заняття 7.<br>Протокольне<br>розсаджування на<br>офіційному прийомі                              | Кейс-стаді зі складання плану розсаджування учасників офіційної вечері з урахуванням протокольного старшинства, почесних місць, господарів і гостей. Обґрунтування обраної схеми та перевірка конфліктних ситуацій.<br>Результат: схема розсаджування та пояснювальна записка.                                                                                                                                                                                                         |
| Практичне заняття 8.<br>Крос-культурний<br>протокол<br>обслуговування<br>міжнародних гостей і<br>делегацій | Аналіз професійних ситуацій, пов'язаних із прийомом міжнародних гостей і делегацій: звертання і титулування, невербальна поведінка, часові очікування, харчові та релігійні обмеження, подарунки, протокольні й сервісні особливості.<br>Розробка рекомендацій для служб готелю та ресторану щодо адаптації комунікації до потреб конкретного гостя без використання культурних стереотипів.<br>Результат: протоково-комунікаційна карта обслуговування міжнародного гостя / делегації |
| Практичне заняття 9.<br>Переговори за<br>Гарвардською<br>моделлю та<br>деескалація<br>конфлікту            | Моделювання переговорів із корпоративним клієнтом щодо проведення великого заходу. Визначення інтересів, BATNA, критеріїв і варіантів взаємної вигоди. Розробка скрипту деескалації конфлікту з незадоволеним VIP-гостем.<br>Результат: карта переговорів і скрипт деескалації.                                                                                                                                                                                                        |
| Практичне заняття 10.<br>Антикризовий<br>комунікаційний план                                               | Розробка проекту антикризового комунікаційного плану для закладу готельно-ресторанного бізнесу: сценарій кризи, стейкхолдери, команда, канали, ключові повідомлення, holding statement, Q&A, внутрішня комунікація, моніторинг і посткризові дії.<br>Результат: структурований антикризовий комунікаційний план.                                                                                                                                                                       |

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл.

3.

## Перелік самостійної роботи

| Назва теми та / або завдання | Зміст                                                                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Теми 1–10                    | Вивчення нового матеріалу та опрацювання лекційних матеріалів                                                       |
| Теми 1–10                    | Підготовка до практичних занять, опрацювання кейсів і підготовка матеріалів для компетентнісно-орієнтованих завдань |
| Тема 1 – 10                  | Підготовка до екзамену                                                                                              |

Кількість годин лекційних, практичних занять і самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

**МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

У процесі викладання навчальної дисципліни застосовуються методи, спрямовані на поєднання теоретичної підготовки з моделюванням професійних ситуацій індустрії гостинності:

словесні – лекція, проблемна лекція, пояснення, дискусія та керована академічна бесіда (теми 1–10);

наочні – демонстрація протокольних схем, прикладів професійного листування, медіаматеріалів, відеофрагментів, схем розсаджування, зразків запрошень, візитної атрибутики та кейсів цифрової комунікації (теми 1–10);

практичні та інтерактивні – case study, ситуаційний аналіз, рольова гра, ділова гра, симуляція переговорів і кризової ситуації, тренінг, воркшоп, підготовка чек-листів, скриптів, прес-релізів, протокольних схем і комунікаційних планів (теми 1–10).

**ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ**

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

**Підсумковий контроль** включає семестровий контроль та атестацію здобувачів вищої освіти.

**Семестровий контроль** проводиться у формах семестрового екзамену

(іспиту). Складання семестрового іспиту здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

**Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною** визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: виконання та захист 10 компетентнісно-орієнтованих практичних завдань – по 3 бали за кожне, разом 30 балів; 10 поточних тестувань за матеріалами відповідних тем – по 3 бали за кожне, разом 30 балів.

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів)

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

### **Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання**

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Другий (магістерський) рівень вищої освіти

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Навчальна дисципліна «Сучасні комунікації та дипломатичний протокол»

### **ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1**

**Завдання 1 (тестове) – 10 балів.**

1. Яке твердження найточніше розмежовує протокол і етикет?
  - A) Протокол регулює лише приватне спілкування
  - B) Протокол визначає формалізований порядок офіційної взаємодії, а етикет – правила належної поведінки у ширшому колі ситуацій
  - C) Етикет застосовується лише в дипломатії
  - D) Ці поняття є повністю тотожними
2. Що є ключовим принципом професійного small talk?
  - A) Обговорення конфіденційної інформації
  - B) Нейтральність, доречність і створення комфортного контакту
  - C) Максимальна тривалість розмови
  - D) Уникнення будь-яких запитань
3. Який елемент є обов'язковим для професійного e-mail?
  - A) Відсутність теми листа
  - B) Чітка тема, коректне звертання, структурований зміст і підпис
  - C) Використання лише великих літер
  - D) Надсилання вкладень без пояснення
4. Який документ є типовим складником медіа-кіта?

- A) Внутрішній табель робочого часу
- B) Довідка про компанію та контактна інформація для медіа
- C) Особиста переписка менеджера
- D) Інвентаризаційний акт

5. Що означає протокольне старшинство?

- A) Вік учасника події
- B) Визначений порядок пріоритетності офіційних осіб для представлення, розміщення та участі у церемоніальних діях
- C) Стаж роботи в готелі
- D) Рівень лояльності гостя

6. Яке використання культурних моделей у сервісі є коректним?

- A) Як жорстка характеристика кожної людини певної національності
- B) Як орієнтир для аналізу можливих відмінностей із перевіркою потреб конкретного гостя

- C) Як підстава відмовитися від індивідуального підходу
- D) Як спосіб уникнути прямого спілкування

7. У Гарвардській моделі переговорів рекомендується насамперед:

- A) Зосереджуватися лише на позиціях
- B) Відокремлювати людей від проблеми та працювати з інтересами сторін
- C) Уникати об'єктивних критеріїв
- D) Завжди робити поступку першими

8. Що таке BATNA?

- A) Форма офіційного прийому
- B) Найкраща альтернатива домовленості, якщо угоди не буде досягнуто
- C) Вид дрес-коду
- D) Прес-реліз після кризи

9. Яка мета первинної кризової заяви (holding statement)?

- A) Надати всі неперевірені подробиці
- B) Оперативно підтвердити поінформованість, окреслити перевірені факти і подальші дії до появи повної інформації
- C) Перекласти відповідальність на гостей
- D) Уникнути будь-якої комунікації

10. Яка дія найкраще відповідає принципу деескалації конфлікту з гостем?

- A) Перебивати гостя і доводити його неправоту
- B) Визнати проблему, уточнити факти, спокійно запропонувати реалістичний алгоритм вирішення
- C) Публічно обговорити ситуацію в соцмережах
- D) Ігнорувати емоційний стан гостя

### **Завдання 2 (комплексне ситуаційне) – 30 балів.**

П'ятизірковий готель приймає офіційну іноземну делегацію для участі у дводенному бізнес-форумі. Увечері першого дня заплановано офіційний прийом у ресторані готелю. За дві години до прибуття делегації у соціальних мережах з'являється непідтверджене повідомлення про інцидент безпеки в готелі; журналіст звертається до адміністрації за коментарем.

1) Розробіть стислий протокольний план прийому делегації: підготовка, зустріч, поселення, супровід, взаємодія служб готелю, символіка, конфіденційність і проводи.

2) Запропонуйте принципи організації офіційного прийому: формування списку гостей, розсаджування, меню з урахуванням можливих обмежень, порядок промов/тостів і координація банкетної служби.

3) Сформууйте антикризовий комунікаційний алгоритм щодо непідтвердженого повідомлення: хто має бути спікером, які факти перевіряються, які аудиторії інформуються, якими каналами; підготуйте короткий текст первинної заяви (holding statement).

#### **Критерії оцінювання екзамену**

Завдання 1: за кожну правильну відповідь – 1 бал; максимальна оцінка – 10 балів.

Завдання 2 оцінюється в межах 0–30 балів:

26–30 балів – відповідь повна, логічна, професійно аргументована; протокольні та комунікаційні рішення узгоджені між собою, коректно застосовано понятійний апарат, запропоновано реалістичні дії та якісну первинну заяву;

21–25 балів – відповідь правильна за основними напрямками, проте має окремі незначні неточності або недостатню деталізацію;

16–20 балів – продемонстровано базове розуміння методології, але наявні помилки, прогалини у протокольній логіці або неповна аргументація;

11–15 балів – завдання виконано частково; окремі рішення доцільні, але системність і коректність застосування понятійного апарату недостатні;

6–10 балів – відповідь фрагментарна, аргументація слабка, допущено суттєві методичні помилки;

0–5 балів – відповідь відсутня або не демонструє розуміння принципів сучасних комунікацій і протоколу.

### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

#### **Основна**

1. Максимець О. М., Назаренко І. О. Ділові комунікації : навчальний посібник для здобувачів другого рівня вищої освіти «магістр». Кам'янець-Подільський : ЗВО «Подільський державний університет», 2025. 235 с.

2. Владишевська В. В., Грушко М. В. Дипломатичний протокол та етикет : навч.-метод. посіб. для бакалаврів та магістрів спец. 293 «Міжнародне право» / за ред. Х. Н. Бехруза. Одеса : Фенікс, 2023. 91 с.

3. Яцина В. В., Волоснікова Н. М., Климова С. О. Роль етикету та дипломатії в налагодженні міжнародних бізнес-комунікацій і формуванні ділового іміджу. Міжнародні відносини: теоретико-практичні аспекти. 2025. Вип. 16. С. 85–99. DOI: 10.31866/2616-745X.16.2025.344696 <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/38043>

4. Лугова В., Сатушева К., Миронова О. Особливості ділової комунікації в глобалізованому та цифровому середовищі. Modeling the Development of the Economic Systems. 2026. № 2. С. 338–347. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/39826>

5. Андрійченко Ж. О., Близнюк Т. П., Майстренко О. В. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 34. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-24>

6. Близнюк Т. П., Майстренко О. В., Андрійченко Ж. О. Бізнес-етика та ділові комунікації в контексті теорії поколінь. Науковий погляд: економіка та управління. 2022. № 1 (77). С. 44–50. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27653>
7. Лисиця Н. М., Ястремська О. О., Вдовічена О. Г. Стратегії ведення ділових переговорів в українському бізнес-середовищі. Актуальні питання у сучасній науці. 2023. № 9 (15). С. 74–82. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30350>
8. Савицька Л. В., Ковальова К. Л., Безугла І. В. Вплив перекладу на міжкультурну комунікацію: аспекти філології та лінгвістики. Вісник науки та освіти. 2023. № 8 (14). С. 279–292. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30359>
9. Несправа М. В. Основи дипломатичного протоколу та етикету : навч.-метод. комплекс. Дніпро : ДДУВС, 2022. 84 с.
10. Sharma B. K., Gao S., eds. Language and Intercultural Communication in Tourism: Critical Perspectives. 1st ed. Routledge, 2022. 282 p.
11. Rialti R., Kvítková Z., Makovník T., eds. Online Reputation Management in Destination and Hospitality: What We Know, What We Need to Know. Emerald Publishing Limited, 2023. 256 p. DOI: 10.1108/9781803823751.
12. O'Rourke J. S., Smith J. Strategic Crisis Communication. 1st ed. Routledge, 2023. 258 p.
13. Austin L. L., Jin Y., eds. Social Media and Crisis Communication. 2nd ed. Routledge, 2022. 432 p.
14. Ulmer R. R., Sellnow T. L., Seeger M. W. Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity. 5th ed. SAGE Publications, 2022. 264 p.
15. Каращук А. Я., Скляр О. О. Навчальний посібник із дипломатичного листування. Київ : Українські пропілеї, 2023. 284 с. ISBN 978-617-7407-49-1.

### Додаткова

16. Zhang S., Su L., Zhuang W., Babin B. J. How to respond to negative online reviews: language style matters. Journal of Service Theory and Practice. 2024. Vol. 34, No. 4. P. 598–620. DOI: 10.1108/JSTP-06-2023-0174.
17. Liu-Lastres B., Guo Y., Liu H. Hotel crisis communication on social media: effects of message appeal. Anatolia. 2024. Vol. 35, No. 1. P. 56–66. DOI: 10.1080/13032917.2022.2119590.
18. Подворна О. Г. Дипломатичний протокол та етикет : навчальний посібник. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2020.
19. Палеха Ю. І. Ділова етика : навчальний посібник. Київ : Видавництво Європейського університету, 2002.
20. Coombs W. T. Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding. 5th ed. Thousand Oaks : SAGE Publications, 2019.
21. Lewis R. D. When Cultures Collide: Leading Across Cultures. 4th ed. John Murray Press / Nicholas Brealey, 2018.

22. McCaffree M. J., Innis P. Protocol: The Complete Handbook of Diplomatic, Official and Social Usage. Washington, D.C. / USA Protocol Inc.
23. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко та ін. Київ : Центр навчальної літератури, 2019.
24. Vienna Convention on Diplomatic Relations, 18 April 1961.
25. Jin S. Unleashing the Potential of Social Media: Enhancing Intercultural Communication Skills in the Hospitality and Tourism Context. Sustainability. 2023. Vol. 15, No. 14. Art. 10840. DOI: 10.3390/su151410840.

### **Інформаційні ресурси**

26. Міністерство закордонних справ України. Державний протокол: «Довідник з протокольних питань» та корисні матеріали. <https://mfa.gov.ua/protokol>
27. Законодавство України. Віденська конвенція про дипломатичні зносини від 18.04.1961. [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_048](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_048)
28. The Protocol School of Washington. <https://protocolschool.com/>
29. Cornell Hospitality Quarterly. <https://journals.sagepub.com/home/cqx>
30. International Journal of Hospitality Management. <https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-management>