

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ІНІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

«09» 06 2023 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи
та туризму

Протокол № 12 від «31» травня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»
підготовки здобувачів

першого (бакалаврського) рівня вищої
освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна
справа»

Лариса ГОПКАЛО

**РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

ЕТИКА ГОСТИННОСТІ

Спеціальність
Освітня програма
ІНІ
Розробник:

241 «Готельно-ресторанна справа»

«Готельно-ресторанний бізнес
неперервної освіти і туризму

Самсонова Вікторія Володимирівна

к.е.н., ст. наук. співроб., доцент кафедри готельно-
ресторанної справи та туризму

Київ – 2023 р.

1. Опис навчальної дисципліни

«ЕТИКА ГОСТИННОСТІ»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Бакалавр	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибірковий	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	2	
Семестр	3	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота		
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Етика гостинності» є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про етичні та культурні особливості закладів готельно-ресторанної індустрії, норми і принципи ділових відносин та управління етичними нормами міжособистісних відносин в колективі, ділову комунікацію в професійній сфері та безконфліктну діяльність в індустрії гостинності.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Етика гостинності» є:

- ознайомити студентів із особливостями етики гостинності в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні готельно-ресторанної індустрії, так і на рівні окремого готелю, ресторану;
- розглянути принципи, норми та механізми формування корпоративної культури та етики;

- сприяти розвитку комунікативних якостей у відносинах в готельно-ресторанній сфері;
- надати студентам необхідні знання про загальні норми ділового етикету, сформувані вміння використовувати норми етикету в ділових стосунках та при обслуговуванні в ресторанах і готелях;
- сприяти засвоєнню основних правил вітання, представлення, знайомства, запрошення, поздоровлення, компліменту, прощання, здійснення публічних виступів; вербальних та невербальних засобів ділового спілкування й формування вміння за їхніми сигналами розпізнавати наміри ділового партнера;
- допомогти оволодіти навичками аналізу проблем та прийняття рішень на основі етичних норм, технікою телефонної розмови, ведення переговорів із діловими партнерами;
- сприяти творчому підходу до використання отриманих знань, умінь і навичок у практичній роботі;
- ознайомити з міжнародними нормами, принципами і правилами етики гостинності.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК) - здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

Фахові (спеціальні) компетентності (СК):

СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

3. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль 1. “Особливості ділової етики у сфері гостинності”						
Тема 1. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі	13	4	4			5
Тема 2. Етичний кодекс у сфері гостинності	14	2	2			10
Разом за змістовим модулем 1	27	6	6			15
Змістовий модуль 2. “Основи службового етикету у сфері обслуговування”						
Тема 3. Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій	18	4	4			10
Тема 4. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	18	4	4			10
Тема 5. Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях	18	4	4			10
Разом за змістовим модулем 2	54	12	12			30
Змістовий модуль 3. “Професійні вміння та навички працівників сфери гостинності”						
Тема 6. Міжнародний етикет обслуговування	13	4	4			5
Тема 7. Організація і проведення ділових прийомів	13	4	4			5
Тема 8. Діловий дрес-код	13	4	4			5
Разом за змістовим модулем 1	39	12	12			15
Усього годин	120	30	30			60

4. Теми семінарських занять

навчальним планом на передбачені

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Проблемно-пошукові/ситуативні завдання.	4
2	Підготовка етичного кодексу працівника сфери гостинності	2
3	Інструментарій ділової комунікації	4
4	Практичні аспекти організації ділового спілкування.	4
5	Організація ділових зустрічей	4

6	Організація ділових прийомів	4
7	Особливості ділового етикету в різних країнах світу	8
	Разом	30

6. Теми лабораторних занять
навчальним планом на передбачені

7. Теми для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етичні проблеми сучасної сфери гостинності	5
2	Особливості корпоративної етики готелю/ресторану	10
3	Діловий протокол в обслуговуванні	10
4	Специфіка підготовки публічного виступу за Д. Карнегі	10
5	Етика поведінки в конфліктній ситуації.	10
6	Імідж працівника сфери обслуговування	5
7	Реферативна робота про особливості етики гостинності у різних країнах	10
	Разом	60

8. Зразки контрольних питань, тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

Теоретичні запитання:

1. Предмет, види і завдання етики.
2. Класифікація категорій етики.
3. Особливості етики сфери гостинності.
4. Основні етичні проблеми ділового життя.
5. Антична і середньовічна етика.
6. Етика епохи Нового часу і Відродження.
7. Сучасні етичні теорії.
8. Історія етичної думки в Україні.
9. Сутність, мета, завдання етичного кодексу.
10. Цінності, принципи й правила поведінки.
11. Основні положення етичного кодексу.
12. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини.
13. Корпоративна етика: сутність та особливості.
14. Основні правила ділового етикету: вітання, звертання, знайомства.
15. Правила дарування/отримання ділових подарунків
16. Правила дарування/отримання квітів
17. Діловий комплімент як інструмент впливу.
18. Візитні картки та їх застосування.
19. Ділові вітальні листівки.
20. Нетворкінг як інструмент налагодження ділового партнерства.
21. Поняття про спілкування.

22. Техніка та функції спілкування.
23. Особливості невербального спілкування.
24. Етикет ділових зустрічей.
25. Ділові переговори: етичні норми і стандарти.
26. Організація нарад.
27. Особливості ділових доповідей.
28. Правила проведення дискусій.
29. Спілкування по телефону.
30. Діловий стиль чоловіків.
31. Діловий стиль жінок.
32. Дрес-код на офіційних заходах.
33. Види та особливості ділових прийомів.
34. Організація ділових прийомів.
35. Особливості правил поведінки на ділових прийомах.
36. Правила сервірування столу.
37. Загальні принципи міжнародного етикету.
38. Особливості ділового етикету в Європі.
39. Особливості поведінки та спілкування в США, Канаді, Австралії та країнах Сходу.
40. Міжнародні вимоги професійної етики працівників в сфері гостинності.

Тестові завдання:

1. Що таке етика?

1	етика, як наука про мораль розглядає відношення людини до навколишнього світу, до суспільства в загальному, до відношення людей один до одного та відношення людини самої до себе.
2	філософська наука, що вивчає природу (функції, загальні закони і закономірності) естетичної свідомості (діяльності людини і суспільства, буття), наука про прекрасне
3	норми й правила, які відображають уявлення про гідну поведінку людей у суспільстві

2. Яке основне завдання етики?

1	осягнення особливостей історичного процесу в його єдності та невичерпному розмаїтті
2	логічно правильно поділяти, класифікувати, визначати поняття
3	встановлювати правила спілкування
4	виокремити, обґрунтувати і закріпити моральні цінності необхідні для нормального існування і розвитку людства

3. Що таке службовий етикет?

1	наука, що вивчає мораль
2	сукупність найдоцільніших правил поведінки людей у трудових колективах
3	філософська наука, що вивчає природу (функції, загальні закони і закономірності) естетичної свідомості

4. Розв'язання проблеми або прийняття рішень, знаходження різних умов, які сприяють досягненню мети кожного це...?

1	нарада
2	переговори
3	бесіда
4	телефонна розмова

5. Міжособистісна та міжгрупова взаємодія, в основі якої лежить пізнання один одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками і т.д.)?

1	доповідь
2	співбесіда
3	спілкування
4	конфлікт

6. Вид одягу, який носять члени організації під час того, як вони знаходяться в її межах це...?

1	дрес-код
2	уніформа
3	діловий одяг

7. Здатність людини формувати моральні зобов'язання, прагнути до їх виконання, контролювати й оцінювати свою поведінку це...?

1	самодисципліна
2	моральність
3	совість
4	чесність

8. Сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішні прояви людських відносин це...?

1	етика
2	совість
3	етикет
4	моральність

9. Цінність, що визначає орієнтири діяльності працівників сфери обслуговування?

1	компетентність
2	доброта
3	вимогливість
4	мудрість

10. Сукупність найдоцільніших правил поведінки людей у трудових колективах це...?

1	військовий етикет
2	службовий етикет
3	кодекс працівника сфери гостинності
4	адміністративний етикет

11. Моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег, до партнерів, до членів суспільства це...?

1	професійний такт
2	професійна етика
3	естетика
4	професійна честь

12. Що є метою кодексу професійної етики?

1	допомогти співробітникам краще реалізовувати свою місію
2	захистити інтереси клієнта, який не може повністю контролювати процес надання послуг у сфері гостинності, щоб уникнути маніпулятивних способів імітації фахівцем свого професіоналізму
3	захистити інтереси фахівця сфери гостинності, надаючи йому загальні етичні основи для прийняття рішень у конкретних професійних ситуаціях
4	всі відповіді вірні

13. Спілкування це...?

1	комунікація, приймання і передавання інформації
2	взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями
3	сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого
4	всі відповіді вірні

14. При зустрічі руку подають першими:

1	молодші - старшим
2	старші - молодшим
3	жінки - чоловікам
4	чоловіки - жінкам
5	працівники нижчого рангу - працівникам вищого рангу
6	працівники вищого рангу - працівникам нижчого рангу

15. За використанням знакових систем виділяють такі види спілкування?

1	вербальне
2	невербальне
3	тактильне
4	ольфакторне

16. До функцій спілкування належать:

1	інформативно-комунікативна
2	спонукальна
3	афективно-комунікативна
4	регулятивно-комунікативна
5	всі відповіді вірні

17. Перерахуйте вимоги ділового стилю:

1	охайність
2	пишність
3	нейтральність
4	пафосність
5	солідність та елегантність
6	яскравість
7	зручність

18. Укажіть послідовність етапів організації та проведення наради?

1	надати учасникам наради можливість ознайомитися з фактами, документами, які будуть обговорюватися ще до наради
2	вибирати зал засідань, враховуючи мету наради

3	чітко й однозначно визначити (сформулювати) тему наради
4	передати запрошення особам, які повинні брати участь у нараді, завчасно разом із порядком денним
5	детально розробити порядок денний
6	чітко дотримуватися запланованого регламенту часу і вказувати його на запрошеннях

19. Якими етапами і в якій послідовності здійснюється ділова бесіда?

1	початок бесіди
2	аналіз матеріалу
3	підготовчі заходи
4	пропозиції
5	завершення бесіди
6	аргументування положень
7	інформування присутніх про суть питання

20. Укажіть до якого типу особистості належить людина?

1 Конформістський тип	А. Люди цього типу завжди з чимось борються
2 Аристократичний тип	В. Намагається бути, як усі
3 Героїчний тип	С. Люди цього типу обожнюють створений ними власний світ

21. Укажіть види звертання:

A	Офіційне	1	громадянин
B	Дружнє	2	шановний колега
C	Фамільярне	3	мила
D	Офіційне	4	котику
F	Дружнє	5	пан
G	Фамільярне	6	любий друже

22. Розподіліть дрес-код по офіційним заходам:

A. Коктейль	1. Діловий костюм
	2. Відкритий розшитий топ і спідниця
	3. Сорочка з запанками
B. Після п'яти	4. Темний костюм
	5. Туфлі чорні оксфорди або дербі
C. Business Best (дорогий діловий костюм)	6. Краватка не обов'язкова
	7. Сукня для коктейлю

23. Підберіть до костюму аксесуари, враховуючи параметри елегантності:

A. Сірий	1. Світло-блакитна, рожева сорочка
	2. Біла сорочка
	3. Слонової кості, беж, світло-рожева, тютюнова сорочка
B. Темно-синій	4. Зелена, бурякова, червоно-чорна краватка
	5. Біла, слонової кості, світло-блакитна, рожева сорочка
	6. Темно-блакитна краватка
C. Пісочний	7. У білу, блакитну, червону смужку, темно-бурякова краватка
	8. Будь-якого кольору краватка
	9. Біла, беж, світло-рожева сорочка
D. Темно-зелений	10. Сріблясто-сіра, червоно-чорна краватка

Е. Темно-коричневий	11. Чорне взуття
	12. Коричневе, темно-коричневе, беж, чорне взуття
	13. Чорне, світло-сіре, темно-сіре взуття
	14. Чорне взуття
	15. Беж, коричневе взуття

24. Вчення про мораль це...?

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

25. Форма колективного обговорення, мета якого — виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми це ...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь)

26. Зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями це ...

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь)

27. Що є універсальним подарунком у службовій сфері за правилами етикету?

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

28. О котрій годині починається діловий прийом «вечеря»?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

29. Система еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поведінки, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, свідча про якісне обслуговування споживачів?

(у бланку відповідей впишіть вірне число)

30. В якій країні склався сучасний американо-європейський діловий стиль?

(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)

9. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Етика гостинності»:

- В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації:
словесні (лекція);
наочні (ілюстрація, демонстрація).
- В аспекті логічності та мислення:
пояснювально-ілюстративні (презентація);
репродуктивні (короткі тестові контрольні).
- В аспекті керування навчанням:
навчальна робота під керівництвом викладача;
самостійна робота під керівництвом викладача.
- В аспекті діяльності в колективі:
методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).
- В аспекті самостійної діяльності:
навчальний модуль: структурно-логічні схеми;

вибіркові тести.

10. Форми контролю

Форми контролю студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Етика гостинності»: поточний, рубіжний і підсумковий контроль.

Поточний контроль знань є органічною частиною всього педагогічного процесу і слугує засобом виявлення ступеня сприйняття (засвоєння) навчального матеріалу. Управління навчальним процесом можливе тільки на підставі даних поточного контролю. Завдання поточного контролю зводяться до того, щоб:

- виявити обсяг, глибину і якість сприйняття (засвоєння) матеріалу, що вивчається;
- визначити недоліки у знаннях і намітити шляхи їх усунення;
- виявити ступінь відповідальності студентів і ставлення їх до роботи, встановивши причини, які перешкоджають їх роботі;
- виявити рівень опанування навиків самостійної роботи і намітити шляхи і засоби їх розвитку;
- стимулювати інтерес студентів до предмету і їх активність у пізнанні.

Головне завдання поточного контролю - допомогти студентам організувати свою роботу, навчитись самостійно, відповідально і систематично вивчати усі навчальні предмети.

Рубіжний (тематичний, модульний, блоковий) контроль знань є показником якості вивчення окремих розділів, тем і пов'язаних з цим пізнавальних, методичних, психологічних і організаційних якостей студентів.

Рубіжний контроль може проводитись усно й письмово, у вигляді контрольної роботи, індивідуально або у групі.

Підсумковий контроль студентів проводиться з метою оцінки їх знань і навиків з дисципліни. Основна мета - встановлення дійсного змісту знань студентів за обсягом, якістю і глибиною і вміннями застосовувати їх у практичній діяльності.

Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях і екзамені.

Контроль на лекції проводиться як вибірково (усне опитування студентів) так із застосуванням тестів (за раніше викладеним матеріалом).

Поточний контроль на лекції покликаний привчити студентів до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час.

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.
2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.
3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій - допомогти студентам розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не

можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

Екзамен. Підсумкова форма контролю знань студентів. Стандартизований контроль знань (тестовий).

11. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамен та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 26.04.2023 р. №10)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

12. Навчально-методичне забезпечення

1. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. Посібник. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.
2. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. 211 с.
3. Машир Н. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2016. 392 с.
4. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.
5. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 312 с.
6. Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія. Х. : ХДУХТ, 2011. 73 с.

7. Вознюк Н.М. Етика: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 300 с.
8. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб.К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 396 с.
9. Ситуаційні вправи з курсу «Етика бізнесу» для студентів базової освіти всіх факультетів та спеціальностей денної форми навчання / Укл. С.Г.Радченко. К.: КНТЕУ, 2003. 25 с.
10. Етика: навч. посіб. / За ред. Проф.. В.О. Лозового. К.: Юрінком Інтер, 2004. 224 с.
11. Мовчан В.С. Етика: Навч. посіб. К.: Знання, 2007. 483 с.
12. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
13. Ломачинська, І. М. Професійна етика: Навч. посіб. для дистанц. навчання. Відкритий міжнар. Ун-т розвитку людини «Україна» К., 2005. 226 с.
14. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 320 с.
15. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К. : Кондор, 2008. 356 с.
16. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К. : Вікар, 2003. 223 с.

13. Рекомендовані джерела інформації

1. <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5092> – електронний навчальний курс.
2. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.
3. <http://subject.com.ua/psychology/ethics/index.html> – етика ділового спілкування.
4. <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10477/> - діловий етикет та етика ділового спілкування.