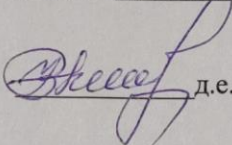


НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

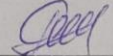
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Директор ННІ неперервної освіти і туризму  
О.В. Ковальова д.е.н.  
« 26 » вересня 2021 р.

«СХВАЛЕНО»  
на засіданні кафедри готельно-ресторанної  
справи та туризму  
Протокол № 1 від « 26 » вересня 2021 р.  
Завідувач кафедри

 д.е.н., професор, Левицька І.В.

«РОЗГЛЯНУТО»  
Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»

 к.е.н., доцент Гопкало Л.М.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ЕТИКА ГОСТИННОСТІ**

Спеціальність 241 “Готельно-ресторанна справа”  
Освітня програма “Готельно-ресторанний бізнес”  
ННІ неперервної освіти і туризму  
Розробник: к.е.н., доц. Самсонова Вікторія Володимирівна

Київ – 2021 р.

## 1. Опис навчальної дисципліни

### «ЕТИКА ГОСТИННОСТІ»

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Бакалавр	
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	<i>обов'язковий</i>	
Загальна кількість годин	148	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	3	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	<i>екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	2	
Семестр	3	
Лекційні заняття	<i>30 год.</i>	
Практичні, семінарські заняття	<i>30 год.</i>	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота		
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>3 год.</i>	

## 2. Мета та завдання 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, сформуванню 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти компетентностями:

**загальними:**

- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати моральні цінності демократичного суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;
- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку етичної думки, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій;
- розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності;
- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
- соціальна відповідальність та екологічність мислення;
- здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел;
- здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;
- здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми;
- навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді;
- здатність планувати час та управляти ним;
- формувати оптимальний творчий потенціал, найвищу продуктивність праці;
- прагнення до самовдосконалення, досягнення найвищої професійної майстерності.

**фаховими:**

- професійні знання основ етики сфери обслуговування, та її механізмів регулювання в професійній діяльності;
- уміння застосовувати знання на практиці, вирішувати моральні проблеми в професійній діяльності у сфері обслуговування;
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- володіння мистецтвом ведення ділових зустрічей, бесід, протокольними правилами офіційних прийомів;
- здатність працювати у міжнародному середовищі на основі етичного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

**Програмні результати навчання:****знати:**

- сучасний стан теорії етики в сфері обслуговування;
- специфіку етики гостинності та її зв'язок з іншими сферами практичної діяльності;
- етичні норми, категорії та стандарти етики гостинності;
- теоретичні основи культури готельно-ресторанного сервісу, основні терміни та визначення;
- особливості впливу культури сервісу на концепцію готельно-ресторанних закладів, стратегію і тактику їх поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг;
- стандарти культури сервісу в готельно-ресторанній сфері;
- психологічні засади культури готельно-ресторанного сервісу;
- особливості професійної етики в готельно-ресторанному бізнесі, її принципи та норми;
- культуру ділових взаємовідносин та діловий етикет в готельно-ресторанному бізнесі;
- основи і принципи формування корпоративної культури в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- роль іміджу та фірмового стилю у формуванні культури готельно-ресторанного сервісу;
- принципи і засади службового етикету у сфері обслуговування;
- основні положення етичного кодексу;
- моделі і стилі ділового спілкування;
- специфіку вирішення ділових конфліктів;
- основи ділового стилю, засади формування професійного іміджу;
- основи організації ділових зустрічей та прийомів;
- особливості міжнародного етикету.

**вміти :**

- орієнтуватися у програмному матеріалі дисципліни, усвідомлено працювати з першоджерелами;
- застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності;
- розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку;
- застосовувати стандарти культури сервісу в діяльності готельно-ресторанних закладів;
- застосовувати сучасні форми та прийоми ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів;
- застосовувати технології прийняття рішень у ситуації етичних дилем, поводитися в конфліктних ситуація, вирішувати та попереджувати конфлікти під час організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанних закладах;
- ефективно планувати та використовувати робочий час при здійсненні професійної діяльності;
- дотримуватись етичних норм в процесі обслуговування;
- визначати підходи до обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки;
- формувати позитивний імідж готельно-ресторанних закладів;
- використовувати норми ділового етикету, ефективно проводити ділові прийоми, переговори, бесіди та ін.;
- спиратися на принципи відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших;
- встановлювати ділові контакти на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу.

### 3. Програма та структура навчальної дисципліни для повного терміну денної форми навчання

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
<b>Змістовий модуль 1.</b>						
<b>“Особливості ділової етики у сфері гостинності”</b>						
Тема 1. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі	10	4	6			
Тема 2. Етичний кодекс у сфері гостинності	14	2	12			
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>18</b>			
<b>Змістовий модуль 2.</b>						
<b>“Основи службового етикету у сфері обслуговування”</b>						
Тема 1. Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій	16	4	12			
Тема 2. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	16	4	12			

Тема 3. Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях	16	4	12			
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>			
<b>Змістовий модуль 3. “Професійні вміння та навички працівників сфери гостинності”</b>						
Тема 1. Міжнародний етикет обслуговування	16	4	12			
Тема 2. Організація і проведення ділових прийомів	16	4	12			
Тема 3. Діловий дрес-код	16	4	12			
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>			
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>30</b>	<b>90</b>			

#### 4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Проблемно-пошукові/ситуативні завдання.	2
2	Підготовка етичного кодексу працівника сфери гостинності	2
3	Інструментарій ділової комунікації	3
4	Практичні аспекти організації ділового спілкування.	2
5	Організація ділових зустрічей	2
6	Організація ділових прийомів	2
7	Особливості ділового етикету в різних країнах світу	2
	<b>Разом</b>	<b>15</b>

#### 6. Теми для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етичні проблеми сучасної сфери гостинності	15
2	Особливості корпоративної етики готелю/ресторану	15
3	Діловий протокол в обслуговуванні	20
4	Специфіка підготовки публічного виступу за Д. Карнегі	25
5	Етика поведінки в конфліктній ситуації.	15
6	Імідж працівника сфери обслуговування	15
7	Реферативна робота про особливості етики гостинності у різних країнах	15
	<b>Разом</b>	<b>120</b>

#### 7. Контрольні питання, комплекти 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. Дайте коротке визначення терміну «етика»?

1	наука про моральні якості
2	наука про мораль
3	наука про основи спілкування
4	наука про умови поведінки

## 2. 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

## 3. Коли зародилася етика?

1	V ст. до н.е.
2	II ст. до н.е.
3	IV ст. н.е.
4	XX ст. н.е.

## 4. 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

## 5. 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

## 6. Які принципи відносяться до принципів корпоративної етики?

1	Моральні індивідууми
2	Моральне керівництво
3	Корпоративні структури і системи
4	Всі відповіді вірні

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



1	нарада
2	переговори
3	бесіда
4	телефонна розмова

8. 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

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

1	дрес-код
2	уніформа
3	діловий одяг

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

1	самодисципліна
2	моральність
3	совість
4	чесність

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

1	етика
2	совість
3	етикет
4	моральність

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

1	компетентність
2	доброта
3	вимогливість
4	мудрість

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

1	військовий етикет
2	службовий етикет

3	кодекс працівника сфери гостинності
4	адміністративний етикет

14. 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

15. 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

16. До невербальних засобів спілкування належать?

1	візуальні засоби
2	аудіальні засоби
3	тактильні засоби
4	всі відповіді вірні

17. 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

18. Запитання, які потребують відповіді, пояснення; їх ставлять найчастіше на початку бесіди це...?

1	закриті запитання
2	прямі запитання
3	непрямі запитання
4	відкриті запитання

19. До видів етики можна віднести:

1	етика скептицизму
2	етика гедонізму

3	етика сентименталізму
4	всі відповіді вірні

20. До видів етики можна віднести:

1	етика утилітаризму
2	етика внутрішньої стійкості
3	етика любові
4	всі відповіді вірні

21. Яка мета етичного кодексу?

1	регулювати діяльність працівників сфери обслуговування
2	визначити цінності і принципи працівників сфери обслуговування
3	сприяти формуванню позитивної репутації готелю/ресторану
4	навчити правилам поведінки
5	сприяти зміцненню вже сформованого іміджу працівників сфери гостинності як професіоналів в галузі

22. При зустрічі першими вітають:

1	молодші - старших
2	старші - молодших
3	жінки - чоловіків
4	чоловіки - жінок
5	працівники нижчого рангу з працівниками вищого рангу
6	працівники вищого рангу з працівниками нижчого рангу

23. 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

24. За використанням знакових систем виділяють такі види спілкування?

1	вербальне
2	невербальне
3	тактильне
4	ольфакторне

25. До функцій спілкування належать:

1	інформативно-комунікативна
2	спонукальна
3	афективно-комунікативна

4	регулятивно-комунікативна
5	всі відповіді вірні

26. Перерахуйте вимоги ділового стилю:

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

27. 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

28. Укажіть послідовність етапів розвитку етики

1	середньовічна етика
2	антична етика
3	етика епохи Нового часу
4	сучасна етика
5	етика відродження

29. 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

30. Укажіть форми ділового спілкування?

1 Усна форма	А. Ділова нарада
2 Писемна форма	В. Телефонограма

31. Укажіть форми ділового спілкування?

1 Усна форма	А. Звіт
2 Писемна форма	В. Ділова бесіда

32. Укажіть до якого типу особистості належить людина?

1 Споживацький тип	А. Це яскраві особистості з почуттям власної гідності
2 Аристократичний тип	В. До цього типу належать люди, для яких головна цінність — сенс життя, а джерело моралі не в людині й суспільстві, а поза ними
3 Релігійний тип	С. Людина цього типу намагається утвердити себе серед інших

33. 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

34. 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

35. Розподіліть дрес-код по офіційним заходам:

А. Біла краватка	1. Смокінг із нетрадиційними аксесуарами
	2. Смокінг
	3. Фрак з білою краваткою-метеликом
В. Чорна краватка	4. Білі рукавички
	5. Коротке плаття
С. Чорна краватка, творчий підхід	6. Вечірнє плаття «в підлогу»
	7. Вечірній комплект

36. Розподіліть дрес-код по офіційним заходам:

А. Коктейль	1. Діловий костюм
	2. Відкритий розшитий топ і спідниця
	3. Сорочка з запанками

В. Після п'яти	4. Темний костюм
	5. Туфлі чорні оксфорди або дербі
С. Business Best (дорогий діловий костюм)	6. Краватка не обов'язкова
	7. Сукня для коктейлю

37. Підберіть до костюму аксесуари, враховуючи параметри елегантності:

А. Сірий	1. Світло-блакитна, рожева сорочка
	2. Біла сорочка
	3. Слонової кості, беж, світло-рожева, тютюнова сорочка
В. Темно-синій	4. Зелена, бурякова, червоно-чорна краватка
	5. Біла, слонової кості, світло-блакитна, рожева сорочка
	6. Темно-блакитна краватка
С. 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
	11. Чорне взуття
	12. Коричневе, темно-коричневе, беж, чорне взуття
Е. Темно-коричневий	13. Чорне, світло-сіре, темно-сіре взуття
	14. Чорне взуття
	15. Беж, коричневе взуття

38. Вчення про мораль це...?

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

39. Робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат це ...

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

40. Висококваліфікований фахівець, який спеціалізується на наданні конкретних послуг у конкретній галузі це ...

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

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

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь)*

42. 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)*

43. Бесіди поділяються на індивідуальні та групові за...

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь)*

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

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

45. Скільки годин триває діловий прийом «обід»?

*(у бланку відповідей впишіть вірне число)*

46. О котрій годині починається діловий прийом «сніданок»?

*(у бланку відповідей впишіть вірне число)*

47. Неписане правило, регламент у одязі, який показує приналежність людини до певної професійної чи соціальної групи...

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

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

*(у бланку відповідей впишіть вірне число)*

49. Система еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поведіння, 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)*

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

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

## **8. Методи навчання**

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

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації:

словесні (лекція);

наочні (ілюстрація, демонстрація).

2. В аспекті логічності та мислення:

пояснювально-ілюстративні (презентація);

репродуктивні (короткі тестові контрольні).

3. В аспекті керування навчанням:

навчальна робота під керівництвом викладача;

самостійна робота під керівництвом викладача.

4. В аспекті діяльності в колективі:

методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).

5. В аспекті самостійної діяльності:

навчальний модуль: структурно-логічні схеми;  
вибіркові тести.

## 9. 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).

#### **10. Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів (форма підсумкового контролю – екзамен)**

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

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):  $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$ .

#### **11. Методичне забезпечення**

1. Самсонова В.В. Етика бізнесу: методичні вказівки для вивчення дисципліни. – К.: Видавничий центр НУБіП України, 2017. – 68 с.
2. Робоча програма навчальної дисципліни «Етика бізнесу».
3. Роздатковий матеріал для виконання практичних завдань під час аудиторної роботи та самостійної роботи.
4. Конспекти лекцій; нормативні документи; рекомендована література; ресурси мережі Інтернет; відеоматеріали.

#### **12. Рекомендована література**

**Основна**

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.

### Допоміжна

1. Гакова М. В. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство»*. 2015. Випуск 3. С. 61 – 65.
2. Гірняк Л. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського*

національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». 2018. Випуск 21. С. 50–55.

3. Готельний і ресторанный бізнес в Україні та світі [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельно-ресторанного бізнесу]. Режим доступу : <http://www.hotelbiz.com.ua>.

4. Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Випуск 29. С. 102 – 106.

5. Ламперт К. Психология отелей, ресторанов и баров. Харьков : Гуманитарный центр, 2015. 272 с.

6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 381 с.

7. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : «Центр учбової літератури», 2016. 304 с.

8. Резніченко В.І., Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К.: УНВЦ «Рідна мова», 2003. 476 с.

9. Тимошенко Н.Л. «Корпоративна культура: діловий етикет»: Навч. посіб. К.: Знання, 2006. 391 с.

10. Повна енциклопедія етикету / укл. О. Кривоший. Д.: ТОВ «Глорія Трейд», 2010. 384 с.

11. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. К.: Знання, 2006. 291 с.

12. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: Навч. посібник К. : Артєк, 2000. 190 с.

13. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: Навч. посіб. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.

14. Хміль Ф.І. Ділове спілкування. Навчальний посібник. К.:Академвидав, 2004. 278 с.

15. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. Х.: Промінь, 2007. 560 с.

16. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. Вид. 2- е. К.: Лібра, 2003. 416 с.

17. Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 416 с.

18. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Академвидав, 2004. 278 с.

19. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. Т.: Лібра, 2003. 416 с.

### 13. Інформаційні ресурси

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.