

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

« 6 » 2024 р.

«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Протокол № 21 від «05» червня 2024 р.

Завідувач 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

Галузь знань
Спеціальність
Освітня програма
ННІ
Розробник:

24 «Сфера обслуговування»
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 – 2024 р.

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	<i>вибірковий</i>	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
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	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	60	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, завдання, компетентності та програмні результати 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.

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 і невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

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

ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

Програмні результати навчання навчальної дисципліни (ПРН):

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

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі

споживачами готельних та ресторанних послуг

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

ПРН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

2. 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

3. Теми лабораторних (практичних, семінарських) 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

4. Теми 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

5. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- модульні тести;
- захист практичних робіт.

6. Методи навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

7. Методи оцінювання.

- екзамен;
- усне опитування;
- модульне тестування;
- есе;
- захист практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах.

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна та результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

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

9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn - <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5092>);
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти.

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Київ: Світ книг. 2020. 98 с.
2. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2021. 332с
3. Етика бізнесу: нові виклики та теми / за заг. редакцією М. В. Сінельнікової. Львів: НУ «Львівська політехніка». 2022.
4. Дученко М.М., Шевчук О.А. Бізнес-етика: конспект лекцій: навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с.

5. Сушик І.В. Етика бізнесу: навч. посіб./ І.В. Сушик, О.Г. Сушик, Я.М. Мартинюк, В.В. Вісин. Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2019. 268 с.
6. Калюжка В. С. Етика професійного і ділового спілкування: навч.- метод. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2021. 227 с.
7. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Здирко Н.Г. Професійна етика: навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2019. 252 с.
8. Вознюк Н. Етика. Харків: Центр навчальної літератури. 2019. 300 с.
9. Пентилюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Харків: Центр навчальної літератури. 2019. 224 с.
10. Becker C. U. Business Ethics Methods and Application. New York : Routledge, 2019.
11. Fraedrich J., Ferrell O. Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases. Cengage Learning, Inc. 13th Edition, 2022.
12. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.