

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО
Факультет (ННІ) ННІ неперервної освіти та туризму
«27» травня 2025 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ЕТИКА ГОСТИННОСТІ

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) ННІ неперервної освіти та туризму

Розробники: доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму к.е.н.,
с.н.с. Вікторія САМСОНОВА

Київ – 2025 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	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	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, 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:

Компетентності навчальної дисципліни:

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 02. 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 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання (ПРН):

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

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						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7						
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						
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 модулем 2	54	12	12			30						
Модуль 3. “Професійні вміння та навички працівників сфери гостинності”												
Тема 6. Міжнародний етикет обслуговування	13	4	4			5						
Тема 7.	13	4	4			5						

Організація і проведення ділових прийомів												
Тема 8. Діловий дрес-код	13	4	4			5						
Разом за модулем 1	39	12	12			15						
Усього годин	120	30	30			60						

2. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі	4
2	Тема 2. Етичний кодекс у сфері гостинності	2
3	Тема 3. Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій	4
4	Тема 4. Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	4
5	Тема 5. Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях	4
6	Тема 6. Міжнародний етикет обслуговування	4
7	Тема 7. Організація і проведення ділових прийомів	4
8.	Тема 8. Діловий дрес-код	4
	Разом	30

4. 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

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

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист практичних, розрахункових/графічних робіт, проектів;

7. Методи навчання метод проблемного навчання;

- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;
- метод перевернутого класу, змішаного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму
- метод гейміфікованого навчання.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Особливості ділової етики у сфері гостинності		
Практичне заняття 1. Проблемно-пошукові/ситуативні завдання.	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – основні принципи професійної етики та морально-етичні стандарти в сфері гостинності – роль етичного кодексу у формуванні корпоративної культури та репутації закладу уміти: – формулювати положення етичного кодексу з урахуванням специфіки обслуговування гостей – аналізувати етичні дилеми та пропонувати варіанти коректної поведінки	35
Практичне заняття 2. Підготовка етичного кодексу працівника сфери гостинності	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – принципи ефективної міжособистісної взаємодії в професійному середовищі уміти: – добирати відповідні інструменти комунікації залежно від ситуації та мети – будувати чіткі, аргументовані повідомлення з урахуванням норм ділового стилю	35
Самостійна робота 1		20
Модульна контрольна		30

робота 1.		
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Основи службового етикету у сфері обслуговування		
Практичне заняття 3. Інструментарій ділової комунікації	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – основні правила ділової комунікації: усні, письмові, невербальні – структуру ділового діалогу, етапи переговорного процесу та правила мовного етикету – бар'єри комунікації та методи їх подолання уміти: – підтримувати конструктивну бесіду, дотримуючись норм ділового етикету – ефективно реагувати на конфліктні або напружені ситуації у спілкуванні	25
Практичне заняття 4. Практичні аспекти організації ділового спілкування	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – етапи підготовки та проведення ділової зустрічі, ролі учасників – правила оформлення документації та ведення протоколу зустрічі уміти: – планувати та організовувати зустріч відповідно до ділового етикету – забезпечувати ефективну взаємодію учасників під час заходу	25
Практичне заняття 5. Організація ділових зустрічей	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – етапи підготовки та проведення ділової зустрічі, ролі учасників – правила оформлення документації та ведення протоколу зустрічі уміти: – планувати та організовувати зустріч відповідно до ділового етикету – забезпечувати ефективну взаємодію учасників під час заходу	20
Самостійна робота 2		20
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Модуль 3. “Професійні вміння та навички працівників сфери гостинності”		
Практичне заняття 6. Організація ділових прийомів	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – класифікацію ділових прийомів та їхні форматні особливості (сніданки, фуршети, коктейлі) – етикет запрошення, розміщення гостей та роль господаря прийому уміти: – обирати тип ділового прийому залежно від мети	35

	та статусу гостей – організовувати простір, сервіс та обслуговування відповідно до протоколу	
Практичне заняття 7. Особливості ділового етикету в різних країнах світу	<i>ПРН 03, 17, 22</i> знати: – культурні відмінності у правилах вітання, звертання, ведення переговорів – особливості ділової поведінки у країнах Європи, Азії, Близького Сходу, Америки уміти: – адаптувати стиль спілкування до норм ділового етикету конкретної країни – уникати міжкультурних непорозумінь у процесі міжнародної взаємодії	35
Самостійна робота 3		20
Модульна контрольна робота 3		30
Всього за модулем 1		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 \cdot 0,7 \leq 70$	
Екзамен	30	
Всього за курс	(Навчальна робота + екзамен) ≤ 100	

8.2. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти.

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

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Пропущенні практичні заняття повинні бути відпрацьовані самостійно, виконані роботи здаються через навчальний портал університету на перевірку викладачу. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (н-д, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні завдання (есе, презентації тощо), що передбачають роботу з джерелами, повинні мати коректні текстові посилання на першоджерело.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету).

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. Технологія гостинності : навчальний посібник. / укладачі: Соколовський В.А., Щоголева І.В. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
2. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Київ: Світ книг. 2020. 98 с.
3. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2021. 332с
4. Етика бізнесу: нові виклики та теми / за заг. редакцією М. В. Сінельнікової. Львів: НУ «Львівська політехніка». 2022.
5. Дученко М.М., Шевчук О.А. Бізнес-етика: конспект лекцій: навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с.
6. 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.
7. Калюжка В. С. Етика професійного і ділового спілкування: навч.- метод. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2021. 227 с.
8. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Здирко Н.Г. Професійна етика: навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2019. 252 с.
9. Вознюк Н. Етика. Харків: Центр навчальної літератури. 2019. 300 с.
10. Пентилюк М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. Харків: Центр навчальної літератури. 2019. 224 с.
11. Becker C. U. Business Ethics Methods and Application. New York : Routledge, 2019.
12. Fraedrich J., Ferrell O. Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases. Cengage Learning, Inc. 13th Edition, 2022.
13. <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/766/> – конспект лекцій з етики.
14. Юхименко, В. Ю. Професійна етика персоналу підприємства сфери гостинності та шляхи її удосконалення / В. Ю. Юхименко, Ю. І. Сологуб // Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : матеріали XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю, 21 травня 2024 р. – Київ : НУХТ, 2024. – С. 255–256.
- 15.