



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«Етика гостинності»

Ступінь вищої освіти - Бакалавр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання 2й, семестр 3
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 4
Мова викладання українська

Лектор курсу
Контактна інформація
лектора (e-mail)
Сторінка курсу в eLearn

к.е.н., ст. наук. співроб. Самсонова Вікторія Володимирівна
067 915 84 94
samsonova_v@nubip.edu.ua
<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5092>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

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, сформулювати 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.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції/лабора- торні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оціню- вання
1 семестр				
Модуль 1				
Тема 1 Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі	4/4	Знати принципи корпоративної етики. Розрізняти норми поведінки працівників готельно-ресторанної сфери. Знати основи управління конфліктами. Вміти застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності; поводитись в конфліктних ситуаціях.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Розв'язання проблемно-пошукових, ситуативних завдань. Виконання самостійної роботи.	10
Тема 2 Етичний кодекс у сфері гостинності	2/2	Знати основні положення корпоративної етики. Розрізняти основні положення етичного кодексу. Вміти застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності. Застосовувати технології прийняття рішень у ситуації етичних дилем, правильно поводитись у конфліктній ситуації. Дотримуватись етичних норм професійних бізнес-відносин.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	10
Модуль 2				
Тема 3 Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій	4/4	Знати основні положення корпоративної етики. Розрізняти принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності. Вміти встановлювати ділові	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів.	10

		контакти на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу. Розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку. Кваліфіковано використовувати різноманітні моделі і стилі службового етикету при веденні туристичної діяльності.	Виконання самостійної роботи.	
Тема 4 Етика спілкування та форми обговорення ділових проблем	4/4	Розрізняти моделі і стилі ділового спілкування. Знати специфіку вирішення ділових конфліктів. Вміти застосовувати сучасні форми та прийоми ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів. Ефективно планувати та використовувати робочий час при здійсненні професійної діяльності.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Підготовка ділової доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	10
Тема 5 Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях	4/4	Знати стандарти етикету обслуговування; правила поведінки обслуговуючого персоналу; етику працівників контактної зони. Вміти застосовувати сучасні етичні стандарти в процесі обслуговування; поводитись в процесі обслуговування.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Підготовка ділової доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	10
Модуль 3				
Тема 6 Міжнародний етикет обслуговування	4/4	Знати особливості міжнародного етикету. Розрізняти етичні норми, категорії та стандарти міжнародної бізнес-етики. Вміти застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності. Застосовувати сучасні форми та прийоми міжнародного ділового спілкування, форми обговорення ділових проблем; норми міжнародного ділового протоколу під час ведення професійних переговорів і оформлення контрактів.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	10
Тема 7 Організація і проведення	4/4	Знати основні положення корпоративної етики; основи організації ділових зустрічей	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469	5

ділових прийомів		та прийомів. Вміти застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності; поводитись на ділових заходах та прийомах; спиратися на принципи відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших.	edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	
Тема 8 Діловий дрес-код	4/4	Знати основи ділового стилю, засади формування професійного іміджу. Вміти формувати професійний імідж. Застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності.	Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	5
Всього за 1 семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, де передбачається написання теоретичного матеріалу, повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
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 дирекцією ННІ)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СТУДЕНТІВ

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

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Навчально-методична література:

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.
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.

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.