



## 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 навчальної  
дисципліни  
Контактна інформація  
лектора (e-mail)  
URL ЕНК на  
навчальному порталі  
НУБіП України

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 НАВЧАЛЬНОЇ 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, 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.

#### 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 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.

**СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
<b>1 семестр</b>				
<b>Модуль 1</b>				
<b>Тема 1</b> 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. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Написання тестів. Розв'язання проблемно-пошукових, ситуативних завдань. Виконання самостійної роботи.	50
<b>Тема 2</b> 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	Здача практичної роботи. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	50

		етичних дилем, правильно поводитись у конфліктній ситуації. Дотримуватись етичних норм професійних бізнес-відносин.		
<b>Модуль 2</b>				
<b>Тема 3</b> Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій	4/4	Знати основні положення корпоративної етики. Розрізняти принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності. Вміти встановлювати ділові 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.	Здача практичної роботи. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	50
<b>Тема 4</b> 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. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Підготовка ділової доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	30
<b>Тема 5</b> 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. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Підготовка ділової доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	20
<b>Модуль 3</b>				
<b>Тема 6</b> 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	Здача практичної роботи. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Написання тестів. Виконання	40

		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.	самостійної роботи.	
<b>Тема 7</b> Організація і проведення ділових прийомів	4/4	Знати основні положення корпоративної етики; основи організації ділових зустрічей 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.	Здача практичної роботи. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	30
<b>Тема 8</b> 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. <a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469</a> Написання тестів. Виконання самостійної роботи.	30
<b>Всього за 1 семестр</b>				<b>70</b>
<b>Екзамен</b>				<b>30</b>
<b>Всього за курс</b>				<b>100</b>

### ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<b>Політика щодо дедайлнів та перескладання:</b>	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).
<b>Політика щодо академічної доброчесності:</b>	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
<b>Політика щодо відвідування:</b>	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 ЗНАТЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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

## 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. Пентиліук 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.