



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Етика гостинності»

Ступінь вищої освіти - Бакалавр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання 2й, семестр 1
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 1
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, 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.

СТРУКТУРА КУРСУ

| Тема | Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські) | Результати навчання | Завдання | Оцінювання |
|------------------|--|---------------------|------------------|------------|
| 1 семестр | | | | |
| Модуль 1 | | | | |
| Тема 1 | 4/6 | Знати: | Здача практичної | |

| | | | | |
|---|------|---|--|--|
| Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі | | <ul style="list-style-type: none"> - принципи корпоративної етики; - норми поведінки працівників готельно-ресторанної сфери; - основи управління конфліктами. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності; - поводитись в конфліктних ситуаціях. | <p>роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Розв'язання проблемно-пошукових, ситуативних завдань. Виконання самостійної роботи.</p> | |
| Тема 2 Етичний кодекс у сфері гостинності | 2/12 | <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основні положення корпоративної етики; - основні положення етичного кодексу. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | <p>Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.</p> | |
| Модуль 2 | | | | |
| Тема 3 Службовий етикет. Інструменти ділових комунікацій | 4/12 | <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основні положення корпоративної етики; - принципи і засади службового етикету у туристичній діяльності. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | <p>Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.</p> | |
| Тема 4 Етика спілкування та форми обговорення ділових | 4/12 | <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - моделі і стилі ділового спілкування; - специфіку вирішення ділових конфліктів. <p>Вміти:</p> | <p>Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Підготовка ділової</p> | |

| | | | | |
|---|------|---|--|--|
| проблем | | <ul style="list-style-type: none"> - 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. | <p>доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.</p> | |
| Тема 5 Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях | 4/12 | <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарти етикету обслуговування; - правила поведінки обслуговуючого персоналу; - етику працівників контактної зони. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - застосовувати сучасні етичні стандарти в процесі обслуговування; - поводитись в процесі обслуговування. | <p>Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Підготовка ділової доповіді. Написання тестів. Виконання самостійної роботи.</p> | |
| Модуль 3 | | | | |
| Тема 6 Міжнародний етикет обслуговування | 4/12 | <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особливості міжнародного етикету; - етичні норми, категорії та стандарти міжнародної бізнес-етики. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | <p>Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.</p> | |
| Тема 7 Організація і проведення ділових прийомів | 4/12 | <p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основні положення корпоративної етики; - основи організації ділових зустрічей та прийомів. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності; - поводитись на ділових | <p>Здача практичної роботи. https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=469 Написання тестів. Виконання самостійної роботи.</p> | |

| | | | | |
|-----------------------------------|------|---|---|------------|
| | | заходах та прийомах; – спиратися на принципи відповідальності, чесності, професіоналізму та поваги до інших. | | |
| Тема 8 Діловий дрес-код | 4/12 | 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. | |
| Всього за 1 семестр | | | | 120 |
| Екзамен | | | | 28 |
| Всього за курс | | | | 148 |

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 |