

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Професійна етика та етикет в закладах готельно-ресторанної індустрії»

на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Куш Лариса Іванівна

ст.викладач кафедри готельно-ресторанної та
курортної справи

Контактний телефон	+38-095-506-92-42
Електронна адреса	lora.kushch59@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/ он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	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
Тривалість	4 кредити ЄКТС/120 годин (лекції 16 год., практичні заняття 32 год., самостійна робота 72 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії та самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з культурології, психології, ділової української мови
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук. РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства. РН 07. Організувати процес обслуговування	ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 05. Здатність працювати в команді. ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості</p>	<p>ЗК12. Здатність усвідомлювати соціальну значущість роботи в індустрії гостинності, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів</p>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Професійна етика в готельно-ресторанній індустрії		
Тема 1. Поняття етики та етикету, психології у професійній діяльності	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферат на тему «Професіоналізм як моральна риса особистості».
Тема 2. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе на тему «Етика бізнесу та соціальна відповідальність» «Особливості існування бізнесу в етичному світі»
Тема 3. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді на теми: «Етичні норми в стосунках з колегами.», «Морально-психологічний клімат в колективі».
Тема 4. Формування іміджу підприємства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати реферат на тему «Імідж фахівців готельно-ресторанного бізнесу» Підготувати презентацію на тему: «Візитні картки. Ділові подарунки та сувеніри»
Модуль 2 Професійний етикет в сфері обслуговування		
Тема 5 Професійний етикет в сфері обслуговування.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Службовий етикет працівників сервісної сфери. Естетична культура працівника сервісу».
Тема 6. Особливості етикету обслуговування в ресторанах та готелях	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферат на тему: «Якість обслуговування та способи його регулювання. Організація прийому та обслуговування відвідувачів».
Тема 7. Культура ділового спілкування, як ознака високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентацію на тему: «Культура ділового спілкування по телефону. Епістолярний етикет»
Тема 8. Організація й	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять;	Підготувати презентації на тему: «Особливості взаємовідносин бізнесменів»

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
проведення ділових заходів: стандарти етикету	виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	різних країн» «Ділові прийоми, їх підготовка та проведення»

Інформаційні джерела

- Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос.(для студентів вищ. Навч. закл.) / В.В.Архіпов, В.А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
- Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балшова – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Вершинина, 2006. – 200 с.
- Безупречный бизнес: книга о том, как привлечь и удержать гостей – для официантов, менеджеров и владельцев ресторанов / Кулинарный институт Америки / [пер. с англ. С. Прокофьева]. – М. : ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. – 288 с.
- Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник/ М. Г. Бойко, І. А. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2006. – 448 с.
- Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник/ Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.
- Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
- Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для вузов / С. В. Дусенко. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2013. - 223 с.
- Етика ділових відносин : навчальний посібник; / [О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залобівська та ін.] – Вінниця; :ВНТУ, 2011. –309 с.
- Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: ученик для вузов : пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; под ред. Р.Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
- Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. – К.: НУХТ, 2015. – 83 с.
- Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.
- Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / А. Ю. Парфіненко, Н. І. Данько, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневіська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
- Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посібник/ І. Ю. Палеха. – К.: Кондор, 2006.
- Рождественская Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2017. – 179 с.: цв. ил.
- Самодай В. П. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С.Макаренка, 2015. –424 с.
- Сокова З. Н. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2013. - 200 с.
- Степанахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов: уч. пос. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 384 с. (Серия «Учебники XXI века»)
- Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. пос. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
- Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учеб. пособие / пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 607 с.
- Федцов В. Г. Культура гостинично-туристического сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 503 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування:

відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.

- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни