

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Професійна етика та етикет в готельно-ресторанній індустрії» на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 7 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

Положишнікова Людмила Олександрівна

к.т.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-840-45-32
Електронна адреса	ivanova7721@ukr.net
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php 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	3 кредити ЄКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
Форми та методи навчання	Форми навчання: лекції-візуалізації та практичні заняття в аудиторії та самостійна робота поза розкладом Методи навчання: Пояснювально- ілюстративний, репродуктивний методи та проблемного викладу.
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен
Базові знання	Наявність широких знань з культурології, психології, ділової української мови
Мова викладання	Українська

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

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
ЗК 12. Здатність усвідомлювати соціальну значущість роботи в індустрії гостинності, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанных послуг РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
СК21. Здатність демонструвати усвідомлену поведінку на основі традиційних загальнолюдських цінностей гостинності.	готельного та ресторанного бізнесу.

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 гостей».
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 проведення ділових заходів: стандарти етикету	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати презентації на тему: «Особливості взаємовідносин бізнесменів різних країн» «Ділові прийоми, їх підготовка та проведення»

Інформаційні джерела

Основні

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.
3. Капліна Т., Капліна А., Куц Л., Дудник С. Роль корпоративної культури у формуванні нової стратегії й моделі бізнесу підприємств сфери гостинності // *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія: «Економічні науки». №3. 2022. С. 282-288

4. Капліна Т.В., Куш Л.І. Корпоративна культура в індустрії гостинності як фактор підвищення конкурентоспроможності // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи»: 14 - 15 квітня 2021 року, Суми, СДПУ ім. А.С.Макаренка Суми: ФОП Цьома С. П., 2021. С. 109-114
5. Ткаченко О.В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві: навч. посібник / О.В.Ткаченко. Харків: Світ книг, 2020. 98 с.

Додаткові

1. Александрова С.А. Комунікаційні технології в готельно-ресторанному сервісі: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 - Готельно-ресторанна справа. [Навчальні матеріали]. ХНУМГ ім. О.М.Бекетова. 2022. 86 с.
2. Антонюк К. Г. Роль соціально-психологічних методів менеджменту у формуванні корпоративної культури туристичного підприємства. *Економіка та суспільство*. Випуск № 65, 2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-26>. (Дата звернення 25.06.2024р.)
3. Бізнес-етика в індустрії гостинності : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / уклад. : Я. Е. Андрущенко, Т. Я. Іваненко. – Миколаїв : МНАУ, 2021.140 с.
4. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. Київ : Видавництво Ліра К, 2021.564 с.
5. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. / Г. Круль, О. Заячук – Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
6. Кучеренко І.А. Офіційно-ділова комунікація: чинні вимоги і стандарти: електронний навчальний курс. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 70 с.
7. Мороз В. О., Шаповалова І. В. Трансформація корпоративної культури в закладах ресторанного господарства. <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5cb02d53-3242-46b1-ab79-30ed269639c7/content>. (Дата звернення 25.06.2024р.)
8. Ткаченко О.В. Основи психології та етикет професійного спілкування в туризмі: навч. посіб. / О.В. Ткаченко, З.П. Зелінська. Харків: Світ Книг, 2020. 201 с.
9. Кісільов С. В., Положишишникова Л. О. Удосконалення організації сервісних процесів ресторану при готелі «Pirin golf resort» категорії «*****» у місті Банско, Болгарія. Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLVI Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2022 рік (м. Полтава, 25 квітня 2023 р.). Полтава : ПУЕТ, 2023. С.582-584.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; 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).

Положення про організацію освітнього процесу<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освітиhttps://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryvt_ocinyuvannya.pdf

Положення про атестацію здобувачів вищої освітиhttps://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесіїhttps://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять:
https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності:

під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro_apel_pidscontr.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyvediyalnosti/>

Інклюзивність навчання: *Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти:* <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvnoho-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoi-osvity.pdf>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (2 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (2 бали); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Підсумковий контроль - екзамен	40
Разом	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	1. Участь у наукових гуртках	10

2. Участь у наукових студентських конференціях, університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10
---	----

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

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 проведення повторного підсумкового контролю
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю