

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

вибіркового освітнього компонента

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ

підготовки	Магістр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Силабус вибіркового освітнього компонента «ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ» підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньою програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Пасічник М.П., старший викладач кафедри туризму та готельного господарства, доктор філософії.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



доц. Ільїна О.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



проф. Ільїн Л.В.

I. Опис освітнього компонента «Професійна етика та етикет в готельно-ресторанній індустрії»

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	24 «Сфера обслуговування»	Вибіркова
		Рік навчання 1
Кількість годин / кредитів 120/4	241 «Готельно-ресторанна справа»	Семестр 1-ий
		Лекції 10 год.
ІНДЗ: немає	Готельно-ресторанна справа Магістр	Практичні 14 год.
		Самостійна робота 88 год.
		Консультації 8 год.
Форма контролю: залік		
Мова навчання українська		

II. Інформація про викладача

Викладач: Пасічник Михайло Петрович
 Посада: старший викладач кафедри туризму та готельного господарства
 Електронна пошта: m.p.pasichnyk@gmail.com
 Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С.
 Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Професійна етика в індустрії гостинності – це загальноприйняті правила соціальної поведінки у професійному спілкуванні в конкретній організації. Формування етики бізнесу залежить від форми власності, характеру діяльності, загального стану суспільства та його соціальних пріоритетів.

2. Мета і завдання навчальної дисципліни. Мета пропонованого освітнього компонента спрямована на поглиблення та засвоєння студентами-фахівцями особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ці знання допоможуть майбутнім працівникам індустрії гостинності з легкістю налагоджувати ділові контакти як з клієнтами так і з партнерами по бізнесу, незалежно від їх національних, етнічних та інших відмінностей.

Завдання освітнього компоненту полягає в ознайомленні з термінологією та понятійним апаратом бізнес-етики; обґрунтуванням принципів засад оптимізації процесів формування та застосування ділового етикету в управлінні туристичним підприємством; вмінні розробити моделі організаційної культури та ділової етики ідеального підприємства; подати власні рекомендації з формування ділового етикету готельного бізнесу, що дадуть можливість підвищувати ефективність діяльності підприємства гостинності.

3. Результати навчання (компетентності). Силабус укладено відповідно до навчального плану та кваліфікаційної характеристики спеціальностей. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти спеціальності **241 «Готельно-ресторанна справа»** повинні здобути **загальні (ЗК)** та **спеціальні (СК)** компетенції, а саме:

- ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- ЗК 4. Здатність працювати в команді;
- ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології;

- СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами;
 - СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг;
 - СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
 - СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.
- Очікувані програмні результати навчання (РН) полягають у тому, що студенти повинні демонструвати:*
- РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу;
 - РН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань;
 - РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Консультації	Бали
<i>Змістовий модуль 1. Основні поняття та концепції ділового етикету</i>						
Тема 1. Загальні поняття бізнес-етики в індустрії гостинності	16	2	2	12	–	15
Тема 2. Бізнес-етика і психологія	15	1	2	12	–	15
Тема 3. Емоції та мотивації в готельно-ресторанному бізнесі	17	1	2	12	2	15
Разом за модулем 1	48	4	6	36	2	45
<i>Змістовий модуль 2. Етика ситуацій в сфері гостинності</i>						
Тема 4. Дрес-код у сфері гостинності. Корпоративна культура	17	2	2	12	1	10
Тема 5. Концепція ведення переговорів при врегулюванні конфліктів у сфері ділових відносин	16	1	2	12	1	10
Тема 6. Методи проведення дискусій та ділового спілкування	17	1	2	12	2	10
Тема 7. Стиль та етика управління підприємством гостинності	22	2	2	16	2	25
Разом за модулем 2	72	6	8	52	6	55
Всього годин / Балів	120	10	14	88	8	100

5. Завдання для самостійного опрацювання

№	Теми	Кількість годин
1	Перфекціонізм – етика особистого вдосконалення	12
2	Комунікація та етикет у менеджменті	12
3	Етичний кодекс й етика службових стосунків	12

4	Імідж ділової людини	12
5	Телефонна розмова: правила та норми	12
6	Етикет вітань, представлень, прощань	12
7	Ділове застілля – етикетні норми та приписи	12
	Разом	88

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента. Відвідування занять є обов'язковим. Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється на основі результатів поточного контролю. Оцінювання практичних робіт кожної змістової теми здійснюється за бальною шкалою (максимальна кількість балів за 7 тем становить 100 балів). ІНДЗ – немає.

Політика щодо академічної доброчесності. Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщене на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/03/Polozhennya-pro-zapobigannya-plagiatu.pdf>

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрадження, участь у наукових конференціях чи інших заходах) навчання може відбуватись в дистанційній формі на платформі Zoom. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача. Практичні роботи та індивідуальні науково-дослідні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.

V. Підсумковий контроль

Форма контролю – залік. Залік проводиться на окремому занятті відповідно до розкладу після останнього лабораторного (практичного, семінарського) заняття. Під час модульного підсумкового контролю викладач оголошує загальну кількість накопичених студентом балів. Якщо студент набрав 75 і більше балів, то залік може бути виставлений за результатами підсумкового модульного контролю на момент проведення заліку. У разі, якщо студент бажає поліпшити свою оцінку, він складає залік за всією програмою навчальної дисципліни. При цьому в підсумковій оцінці не враховуються накопичені бали. У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може дібрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест тощо).

Присутність всіх студентів на заліку – обов'язкова. У разі нез'явлення, набрані бали за результатами підсумкового модульного контролю не виставляються. У відомості підсумкового контролю знань студентів викладач робить запис «не з'явився».

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Везомська І.Г. Формування корпоративної культури та імідж готельного підприємства. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. 2011. № 6 (2). С. 136–140. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvpushk_2011_6%282%29__28 (дата доступу: 01.07.2022 р.)
2. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навчальний посібник. Київ : Знання, 2007. 143 с.
3. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Пасічник М.П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-11
4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. спец. 241 «Готельна і ресторанна справа». К. : НУХТ, 2015. 83 с.
5. Малюк Л.П., Варипаєва Л.М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.
6. Полотай Б.Я. Культура в закладах готельно-ресторанного господарства : завдання та методичні вказівки до практичних занять для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня зі спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа». Львів : Видавництво ЛТЕУ, 2018. 25 с.
7. Русавська В.А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. пос. Київ: «Видавництво Ліра-К», 2014. 280 с.
8. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа. Львів: Афіша, 2010. 304 с.
9. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во Сумського ДПУ імені А.С. Макаренка, 2015. 424 с.
10. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. пос. К.: Знання, 2006. 391 с.