

	<p style="text-align: center;">СИЛАБУС</p> <p style="text-align: center;">НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»</p> <p>Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)</p> <p>Спеціальність: <u>241 Готельно-ресторанна справа</u></p> <p>Рік навчання: <u>2-й, семестр 4-й</u></p> <p>Кількість кредитів ECTS: <u>5 кредитів</u></p> <p>Назва кафедри: <u>Адміністративного менеджменту та альтернативних джерел енергії</u></p> <p>Мова викладання: <u>українська</u></p>
<p>Лектор курсу</p>	<p>к.е.н., доцент Пронько Людмила Миколаївна</p>
<p>Контактна інформація лектора (e-mail)</p>	<p><u>pronkoL@ukr.net</u></p>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Діловий етикет ресторанного обслуговування» є обов'язковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 150 год.: лекції - 26 год.; практичні заняття - 24 год., самостійна робота - 100 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – іспит.

При вивченні даної дисципліни можуть використовуватися знання, отримані з таких дисциплін: «Українська мова та етнокультурологія», «Сервісологія», «Кулінарна етнологія» «Технологія продукції ресторанного господарства».

Основні положення навчальної дисципліни можуть застосовуватися при вивченні дисциплін: «PR- технології в готельному бізнесі», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» та при проходженні виробничої практика.

Призначення навчальної дисципліни. Формування знань здобувачів вищої освіти щодо сучасного мислення та спеціальних знань у галузі управління персоналом на національному і регіональному рівнях, вивчення закордонних практик управління кадрами з метою внесення пропозицій та впровадження нових методів управління персоналом на всіх рівнях.

Мета навчальної дисципліни. Забезпечити підготовку висококваліфікованих фахівців в готельно-ресторанній справі, здатних розв'язувати комплексні проблеми, приймати самостійні, ефективні рішення в сфері управління готельно-ресторанним бізнесом. Освітньо-наукова програма визначає передумови доступу до навчання, орієнтацію та основний фокус програми, обсяг кредитів, необхідний для здобуття кваліфікації

«Бакалавр з готельно-ресторанної справи», перелік загальних та спеціальних (фахових) компетентностей, нормативний і варіативний зміст підготовки фахівця, сформульований у термінах результатів навчання та вимоги до контролю якості вищої освіти.

Завдання вивчення дисципліни. При вивченні дисципліни «Діловий етикет ресторанного обслуговування» здобувач має опанувати: теоретичну та практичну підготовку з питань: – отримання комплексу знань про предмет і специфіку ділового етикету ресторанного обслуговування; – ознайомлення з основними підходами й концепціями етики обслуговування; – ознайомлення з міжнародними принципами етики ресторанного обслуговування; – вивчення стану вітчизняної ділової культури й тенденцій її розвитку; – ознайомлення здобувачів вищої освіти з основами корпоративної культури й корпоративної етики ресторанного обслуговування; – отримання навичок ведення переговорів із діловими партнерами; – сприяння засвоєнню основних правил ділового спілкування та етикету; – забезпечення інформацією про норми ділової поведінки, прийняті в міжнародній діловій спільноті.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКИХ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен володіти інтегральною, загальною та фаховою компетентностями та програмними результатами.

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 та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Спеціальні (фахові) компетентності (ФК):

СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

ПРН 8. 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.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

План вивчення навчальної дисципліни

	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Історія виникнення етикету у різних країнах	2	2	12
2	Етикет знайомства у різних ситуаціях	4	4	12
3	Професійна етика персоналу з масового обслуговування населення	4	4	12
4	Поведінкові стандарти персоналу готельно – ресторанного господарства	2	2	12
5	Види прийомів, правила етикету за столом	4	4	12
6	Основні правила сервірування банкетних столів	4	2	10
7	Правила прийому замовлень у клієнтів	2	2	10
8	Проведення банкетів з розміщенням гостей у залі	2	2	10
9	Поняття якості послуг на підприємствах ресторанного обслуговування	2	2	10
	Разом	26	24	100

Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота студента організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не

вносяться на аудиторне опрацювання та виконання індивідуального творчого завдання (гугл-презентації).

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій з викладачем. Навчальний матеріал освітньої компоненти, передбачений робочою програмою для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, вноситься на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять. Організація самостійної роботи здобувачів передбачає: планування обсягу, змісту, завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розробку навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

Індивідуальні завдання здобувач виконує самостійно під керівництвом викладача згідно з індивідуальним навчальним планом.

У випадку реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача заняття можуть проводитись за індивідуальним графіком.

Види самостійної роботи

№	Вид самостійної роботи	Години	Термін виконання	Форма та метод контролю
1	Підготовка до лекційних та практичних занять	15	щотижнево	Усне та письмове опитування
2	Підготовка самостійних питань з тематики дисципліни	15	щотижнево	Усне та письмове опитування
3	Індивідуальні творчі завдання (виконання гугл презентації, презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проекти)	50	4 рази на семестр	Спостереження за виконанням, обговорення, виступ з презентацією, усний захист
4	Підготовка до контрольних заходів	20	2 рази на семестр	Тестування у системі СОКРАТ та MOODLE
Разом		100		

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Василь Бралатан, Любов Гуцаленко, Наталія Здирко. Центр учбової літератури. 2021. 252 с.
2. Ніна Вознюк. Етика. Центр навчальної літератури. 2019. 300 с.
3. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури. К. 2019. 344 с.
4. Бенедикт Спіноза. Етика. Андронум. 2020. 210 с.
5. Тягунова Н. Підприємництво і бізнес-культура. Кредитно-модульний

курс. Центр навчальної літератури. К. 2019. 118 с.

6. Педько А.Б. Основи підприємництва і бізнес-культури. Навчальний посібник. Центр навчальної літератури. К. 2019. 168 с.

7.Марія Пентилюк, Ігор Маруніч, Ірина Гайдаєнко. Ділове спілкування та культура мовлення. Центр навчальної літератури. 2019. 224 с.

8.Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Світ книг. 2020. 98 с.

9.Т. Чистіліна. Етика та естетика. Центр навчальної літератури. 2019. 304 с.

10.Швейцер А. Культура і етика. MaxBook. 1973. 344 с.

Додаткова література

1.Belkin Igor Vladimirovich. Ethics of pedagogical communication in the context of the student development of science. *Colloquium-journal* 2021. № 15 (102). Część 3. P. 37-42.

2. Belkin Igor Vladimirovich. Religion and modern education in Ukraine: characteristic aspects of interaction. *Colloquium-journal*. 2021.№ 14 (101). Część 3. P. 36-40. (с. 37).

3. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Навч. посіб. з етикету для студ. О. В. Кубрак. Суми : ВТД «Університетська книга». 2002. 208 с.

4. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Навч. посіб. В. С. Лозниця. К.: ТОВ «УВПК». 2000. 512 с.

5. Нагаєв В.М. Конфліктологія. Курс лекцій (модульний варіант): навч. посіб. В. М. Нагаєв. К.: Центр навчальної літератури. 2004. 198 с.

6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин. Електронний ресурс. Ю. І. Палеха. К. :Кондор, 2007. 325 с. Режим доступа: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pf.

7. Пірен М.І. Конфліктологія. МАУП, 2003. 360 с.

8. Скібіцька Л.І. Конфліктологія . Навч. посіб. Л. І. Скібіцька. К.: Центр учбової літератури, 2007. 384 с.

9. Стахів М. Український комунікативний етикет. Навч. метод. посіб. М. Стахів. К.: Знання. 2008. 245 с.

10. Статінова Н. П. Етика бізнесу. Електронний ресурс. Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. К.: КНТЕУ, 2001. 280 с. Режим доступа: http://epidruchniki.com/book/ Etika_biznesy.html.

11. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування. Навч. посіб. 5-те вид., стер. Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. К. Викар 2006. 223 с.

Інформаційні ресурси

1.Тестові завдання з Маркетингового планування (внутрішній сайт ВНАУ). http://socrates.vsau.org/b04213/literat/test_adm.php

2.Методичні розробки (внутрішній сайт ВНАУ). <http://socrates.vsau.org/index.php/ua/pochatok-roboty-2/>

3. <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/top10-pravil-biznesetiki-yakimi nehtuyut-v-ukrayini.html>

4. <https://theukrainians.org/etyka-u-biznesi/>

5. https://pidru4niki.com/1931071039686/etika_ta_estetika/etika_biznesu

Система оцінювання та вимоги до контролю знань здобувачів вищої освіти

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

Розподіл балів за видами навчальної діяльності

	Вид навчальної діяльності	Бали
Атестація 1		
1	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	5
2	Участь у роботі на практичних заняттях	10
3	Виконання самостійної роботи	5
4	Рубіжний контроль	10
	Всього за атестацію 1	30
Атестація 2		
6	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	5
7	Участь у роботі на практичних заняттях	15
8	Виконання самостійної роботи	10
	Всього за атестацію 2	30
	Індивідуальні та групові творчі завдання (виконання презентації за заданою проблемною тематикою, виконання макетів, виступ на наукових конференціях)	10
	Підсумкове тестування (іспит)	30
	Разом	100

Якщо здобувач протягом семестру за підсумками поточного та рубіжного контролю набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він до іспиту не допускається.

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
66-74	D	задовільно
60-65	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни