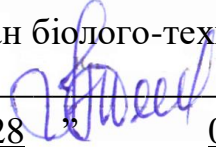


**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра інженерії харчового виробництва

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан біолого-технологічного факультету

 І.О. Балабанова

“ 28 ” 08 2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Етика у ресторанному господарстві»

(назва навчальної дисципліни)

Освітній рівень _____ перший (бакалаврський) _____
(бакалавр, магістр)

Спеціальність _____ 181 «Харчові технології» _____
(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма _____ Харчові технології _____
(назва спеціалізації)

Факультет _____ біолого – технологічний _____
(назва факультету)

2019 – 2020 навчальний рік

Робоча програма з дисципліни «Етика у ресторанному господарстві» для здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою «Харчові технології», спеціальності 181 «Харчові технології»

Розробники: Дзюндзя О.В. доцент, к.т.н.

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри інженерії харчового виробництва

Протокол № 1 від 28.серпня 2019 року

Схвалено методичною комісією факультету


Затверджено на Вченій раді факультету

Протокол №1 від 28 серпня 2019 року

Затверджено на Вченій раді біолого – технологічного факультету

Протокол № 1 від 29.08.2019 року

В.о. завідувача кафедри
Інженерії харчового виробництва

 _____ (Новікова Н.О.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

30. 08. 2019 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність (напрямок підготовки), освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів для денної форми – 4	Галузь знань 18 «Виробництво та технології»	Нормативна	
Змістовних частин – 2	Спеціальність <u>181 «Харчові технології»</u>	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин для денної форми- 120		3-й	
		Семестр	
		6-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 3	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Лекції	
		26 год.	
		Практичні, семінарські	
		10 год.	
		Лабораторні	
		24 год	
		Самостійна робота	
		60 год.	
Індивідуальні завдання:			
-			
Вид контролю: іспит			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1 : 1

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Етика у ресторанному господарстві» є вивчення та оволодіння студентами спеціальними теоретичними знаннями та практичними навиками з основних етичних аспектів професійної етики.

Завдання дисципліни «Етика у ресторанному господарстві» полягають в не лише отриманні студентами теоретичних знань, а й уміти реалізувати свій потенціал (знання, досвід, уміння, особисті якості) на практиці для успішної діяльності в професійної і соціальної сфери, розуміючи відповідальність за її результати.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- загальні принципи і закономірності етичних явищ і відношення людини до них;
- основи і специфіку етики в ресторанному бізнесі;
- різноманітні етичні проблеми у сфері ресторанного бізнесу;
- психолого-педагогічні аспекти розвитку особистості.

вміти:

- працювати в команді, толерантно сприймати соціальні, етнічні, конфесійні і культурні відмінності;
- виконувати професійно-педагогічні функції для забезпечення ефективної організації і управління процесу підготування працівників, службовців та спеціалістів середньої ланки;
- аналізувати різноманітні етичні проблеми в сфері ресторанного бізнесу;
- виявляти повагу до інших людей;
- розрізняти і розуміти етичні цінності;
- володіти механізмами формування корпоративної культури;
- поглибити знання з вдосконалення стилю і методів керівництва з огляду дотримання етики і культури управлінської діяльності;
- засвоїти основні теоретичні знання про сутність та природу і культуру сучасних бізнес-комунікацій та оволодіти практикою встановлення і підтримання взаємовідносин з колегами, керівництвом, діловими партнерами, клієнтами;
- поглибити знання із застосування у практичній діяльності норм ділового етикету і протоколу;
- оволодіти навичками створення сприятливого індивідуального іміджу і підтримки репутації своєї організації.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістова частина 1. Теоретичні основи етики бізнесу

Тема 1. Загальні поняття.

1. Основні терміни та визначення.
2. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної етики та етикету.
3. Професійна етика і психологія.

Тема 2. Професійна етика в ресторанному бізнесі.

1. Корпоративна етика.
2. Етика управління .
3. Моральність особистості.
4. Норми поведінки керівника.
5. Професійна етика персоналу.
6. Управління конфліктами.

Тема 3.Професійний етикет в сфері обслуговування.

1. Оцінка психологічних проявів споживачів
2. Основні принципи спілкування
3. Вербальні засоби етикету ділового спілкування
4. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація
5. Особливості розмов по телефону
6. Правила спілкування в електронному просторі

Змістова частина 2. Особливості формування мікро- та макроетики бізнесу

Тема 4. Особливості етикету обслуговування в ресторанні.

1. Правила поведінки за столом
2. Правила поведінки обслуговуючого персоналу

Тема 5. Міжнародний етикет обслуговування

1. Основні правила етикету за кордоном
2. Основні етапи прийому іноземних делегацій
3. Дипломатичні прийоми (прийняття)

Тема 6.Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

1. Етика працівників контактної зони
2. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами
3. Приклади стандартів етикету обслуговування

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових частин і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Змістова частина 1. Теоретичні основи етики бізнесу											
Тема 1. Загальні поняття.	14	2		2		10					
Тема 2. Професійна етика в ресторанному бізнесі.	22	4	2	6		10					
Тема 3.Професійний етикет в сфері обслуговування.	21	5		6		10					
Разом за змістову частину 1	57	11	2	14		30					
Змістова частина 2. Особливості формування мікро- та макроетики бізнесу											
Тема 4. Особливості етикету обслуговування в ресторанні.	27	5	8	4		10					
Тема 5. Міжнародний етикет обслуговування	17	5		2		10					
Тема 6. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	19	5		4		10					
Разом за змістову частину 2	63	15	8	10		30					
Усього годин	120	26	10	24		60					

5. Теми лекційних занять

№ заняття	Тема заняття	Кількість годин
1	Тема 1. Загальні поняття.	2
2	Тема 2. Професійна етика в ресторанному бізнесі.	4
3	Тема 3.Професійний етикет в сфері обслуговування.	5
4	Тема 4. Особливості етикету обслуговування в ресторанні.	5
5	Тема 5. Міжнародний етикет обслуговування	5
6	Тема 6.Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	5

	Всього	26
--	--------	----

6. Теми практичних занять

№ заняття	Тема заняття	Кількість годин
1	Тема 1. Загальні поняття.	0
2	Тема 2. Професійна етика в ресторанному бізнесі.	2
3	Тема 3.Професійний етикет в сфері обслуговування.	0
4	Тема 4. Особливості етикету обслуговування в ресторанні.	8
5	Тема 5. Міжнародний етикет обслуговування	0
6	Тема 6.Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	0
	Всього	10

7. Теми лабораторних занять

№ заняття	Тема заняття	Кількість годин
1	Тема 1. Загальні поняття.	2
2	Тема 2. Професійна етика в ресторанному бізнесі.	6
3	Тема 3.Професійний етикет в сфері обслуговування.	6
4	Тема 4. Особливості етикету обслуговування в ресторанні.	4
5	Тема 5. Міжнародний етикет обслуговування	2
6	Тема 6.Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	4
	Всього	24

8. Теми самостійної роботи

№	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Загальні поняття.	10
2	Тема 2. Професійна етика в ресторанному бізнесі.	10
3	Тема 3.Професійний етикет в сфері обслуговування.	10
4	Тема 4. Особливості етикету обслуговування в ресторанні.	10

5	Тема 5. Міжнародний етикет обслуговування	10
6	Тема 6. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	10
	Всього	60

9. Методи навчання

Методи навчання як свідомі систематичні і послідовні дії, що ведуть до досягнення поставленої мети з вивчення і засвоєння дисципліни «Кулінарний дизайн» включає проведення:

Лекцій з застосуванням мультимедійних проєктів, слайдів, інших електронних носіїв. Студенти мають доступ до електронного варіанту лекцій та при необхідності використовують його під час підготовки до практичних занять, підсумкового контролю за кожну змістову частину, тестових завдань.

Практичних та лабораторних занять з використанням сучасних методик, комп'ютерних програм.

Самостійна робота з рекомендованими підручниками в читальному залі університету, спеціальним довідковим та інформаційним матеріалом кафедри.

Використання на практичних заняттях схем, таблиць та ДСТУ

Рекомендація до перегляду і вивчення дидактичних матеріалів нового покоління (електронні підручники тощо)

Індивідуальної роботи зі студентами з питань більш глибокого вивчення окремих тем і напрямків навчальної програми, виконання самостійної роботи

1. Словесні методи навчання:

- пояснення;
- навчальна дискусія.

2. Наочні методи навчання:

- ілюстрування;
- демонстрування;

3. Практичні методи навчання

- лабораторні роботи

10. Методи контролю

Проміжний, поточний та підсумковий контроль знань проводиться за допомогою теоретичних питань, тестів та екзамену

В процесі навчання студента викладачем реалізується проміжний, поточний і підсумковий семестровий контроль знань студентів.

Поточний контроль знань проводиться шляхом перевірки викладачем виконання студентом контрольних робіт за кожний змістову частину. Цей контроль здійснюється після викладання

лекційного матеріалу, методики виконання практичних та лабораторних занять та самостійного завдання згідно плану і обсягів конкретної змістової частини.

Поточний контроль має за мету перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Форма проведення поточного контролю знань під час проведення навчальних занять визначається викладачем і на кожний навчальний рік затверджується на засідання кафедри основною формою поточного контролю є тестування.

Підсумковий контроль за кожну змістову частину – підсумовує результати засвоєння матеріалів, що входять в змістову частину та реалізується шляхом узагальнення результатів поточного контролю знань та проведення спеціальних контрольних заходів.

Підсумковий контроль відображає міру компетентності студента в навчальній дисципліні і проводиться у формі екзамену в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота											
Змістова частина 1			Змістова частина 2							Підсумкова робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	60	100
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

За виконання курсової роботи

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума
До 10	до 60	до 30	100

**Схема оцінювання ДВНЗ «ХДАУ»
Національна диференційована шкала**

Оцінка	Мін.рівень досягнень	Макс.рівень досягнень
Відмінно/Excellent	90	100
Добре/Good	74	89
Задовільно/Satisfactory	60	73
Незадовільно/Fail	0	59

Шкала оцінювання: ECTS

A	90	100
B	82	89
C	74	81
D	64	73
E	60	63
Fx	35	59
F	1	34

11. Методичне забезпечення

12. Рекомендована література

Базова

1. Гурова И.П. Этика международных экономических отношений. Учеб.пособ. – М.: Дело, 2004. – 408с.
2. Радченко С.Г. Этика бізнесу. Практикум: Навч.посіб. – К.: КНТЕУ, 2006. – 192с.
3. Статінова Н.П., Радченко С.Г. Этика бізнесу. Навч.посіб. – К.: КНТЕУ, 2006. – 192с.
4. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бізнесмена, політика.М.: Ось – 89, 2002. – 512с.

Допоміжна

1. Федорцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие / В.Г.Федцов. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 503, (1) с. – (Высшее образование)
2. М.Н.Захарченко, Н.В.Русакова, Л.С.Кучер «Обслуживание на предприятиях общественного питания». Москва «Экономика». 1981г.
3. В.В.Усов. «Организация обслуживания в ресторанах». Москва «Высшая школа». 1990 г.

13. Інформаційні ресурси

1. Нормативні акти України // www.nau.kiev.ua

2. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // www.kmu.gov.ua
3. Офіційний сайт Держспоживстандарту України - www.dssu.gov.ua
4. Портал для рестораторов о ресторанном бизнесе. [//restoranoved.ru/](http://restoranoved.ru/)
5. Все об индустрии гостеприимства и питания // www.horeca-magazine.ru
6. Все о ресторанах. [//restoranoff.ru](http://restoranoff.ru)
7. Все о ресторанном деле [//grandmenu.org/](http://grandmenu.org/)
8. Услуги ресторана: [www. Restcom.ru](http://www.Restcom.ru)
9. Этикет: www. Lunch.ru.
10. www. restoran.ua — сайт кращих ресторанів України.
11. www. chicken.kiev.ua — сайт ресторанів Києва.
12. www. relax.ua — ресторанні новини.
13. www. gurman-prom.ua/ru

Мультимедійні програми:

Колекція презентацій та відеофільмів до лекцій занять: