

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Олена КРУКОВСЬКА

"28" жовтня 2022 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу й іноземних мов ХДАЕУ

від "28" жовтня 2022 року № 3

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЕТИКЕТ МІЖСОБИСТІСНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Херсон – 2022

Загальна інформація

| | |
|------------------------------------|---|
| Назва навчальної дисципліни | Етикет міжособистісних комунікацій |
| Факультет | Економічний |
| Назва кафедри | Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов |
| Викладач | Миргородська Олена Леонідівна; кандидат педагогічних наук, доцент; доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов; |
| Контактна інформація | моб. 0956859537, olemyr8@ukr.net |
| Графік консультацій | Консультації online: Viber, Telegram, Googl-meet |
| Програма дисципліни | Тема 1. Етикет як історичне явище. Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету. Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу. Тема 5. Техніка ділового спілкування. Тема 6. Діловий протокол у готельно-ресторанній діяльності. Тема 7. Особливості ділового етикету готельно-ресторанного бізнесу. Тема 8. Стандартні ситуації готельно-ресторанного бізнесу і діловий етикет. Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування. Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. |
| Мова викладання | українська |

1. Анотація курсу

| | |
|---------------------------------------|--|
| Анотація курсу | Дисципліна є обов'язковою складовою навчального плану підготовки фахівців для сфери готельно-ресторанного сервісу і спрямована на поглиблення та засвоєння здобувачами вищої освіти особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Знання, отримані у процесі вивчення навчальної дисципліни, сприятимуть майбутнім працівникам індустрії гостинності у плані налагоджування ділових контактів з клієнтами, партнерами по бізнесу, з урахуванням їх національних, етнічних та інших відмінностей. |
| Інформаційний пакет дисципліни | http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/ |

2. Мета та завдання курсу

| | |
|-------------------------------------|--|
| Мета викладання дисципліни | Метою викладання навчальної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань про етикет міжособистісних комунікацій, параметри ділового спілкування, розвиток морально-комунікативної культури для здійснення успішної професійної діяльності на підприємствах індустрії туризму та готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах. |
| Завдання вивчення дисципліни | Серед основних завдань навчального курсу: ознайомити майбутніх фахівців сфери гостинності із теоретико-практичними аспектами комунікативного етикету, тактиками комунікативного процесу; |

| | |
|--|--|
| | навчити правилам етикету у закладах індустрії гостинності; розкрити сутність основних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету; навчити вмінню аналізувати конкретні ділові ситуації, розпізнавати типи споживачів, вести обговорення різних проблем з урахуванням етико-психологічних особливостей ситуацій і споживачів послуг тощо. |
|--|--|

3. Програмні компетентності та результати навчання

| Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу | |
|--|---|
| Інтегральна компетентність | 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 | ЗК 01. 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 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями ЗК04. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій ЗК05. Здатність працювати в команді ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. |
| Спеціальні (фахові) | СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. СК 02. Здатність організовувати 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. СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. |
| Програмні результати навчання (ПРН) | |
| ПРН | РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості |

| | |
|--|--|
| | <p>PH 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.</p> <p>PH 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> |
|--|--|

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

| | |
|---|--|
| Рік викладання | 2022-2023р.р. |
| Семестр | 4-й |
| Курс | 2 |
| Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента | Обов'язкова компонента |
| Пререквізити | «Вступ до фаху», «Сервісологія», «Основи індустрії гостинності» |
| Постреквізити | «Організація і технологія ГРС», «Логістичне забезпечення ГРС і туризму», «Економічний аналіз ГРС», «Захист прав споживачів», «Маркетинг в ГРБ і туризмі» |

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Кількість кредитів / годин | 3/90 |
| Лекції | 22 години |
| Практичні / Семінарські | 22 годин |
| Лабораторні | - |
| Самостійна/ Індивідуальна робота | 46 годин |
| Форма підсумкового контролю | Залік |

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

| | |
|------------------------------------|--|
| Технічне та програмне забезпечення | Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальноновживаних програм та операційних систем Microsoft Office. |
| Обладнання | Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон) з підключенням до Інтернет, інше обладнання. |

7. Політика курсу

| | |
|-----------------|---|
| Загальні вимоги | Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез |
|-----------------|---|

| | |
|--|--|
| | доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше. |
| Політика щодо дедлайнів і перескладання | Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). |
| Політика щодо відвідування | Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час. |
| Політика щодо виконання завдань | Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи бажано спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання. |
| Академічна доброчесність | Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) дає право викладачеві анулювати зароблені раніше бали. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено. |

8. Структура курсу

| Номер тижня | Вид занять | Тема заняття або завдання на самостійну роботу | Кількість | | | | балів |
|--|------------|--|-----------|------|------------|----|-------|
| | | | годин | | | | |
| | | | Лк | лаб. | сем. / пр. | СР | |
| Змістовна частина 1. Теоретичні основи етикету міжособистісних комунікацій. | | | | | | | |
| 1 | Тема 1 | Етикет як історичне явище. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| 2 | Тема 2 | Основні поняття та концепції ділового етикету. | 2 | - | 2 | 6 | 5 |
| 3 | Тема 3 | Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах | 2 | - | 2 | 4 | 5 |

| | | | | | | | |
|--|----------------|--|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 4 | Тема 4 | Стандарти етикету обслуговуючого персоналу. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| 5 | Тема 5 | Техніка ділового спілкування. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| | ПК ЗЧ 1 | Підсумкова контрольна робота №1 | - | - | - | - | 25 |
| Змістовна частина 2. Особливості етикету міжособистісних комунікацій і туризмі. | | | | | | | |
| 8 | Тема 6 | Діловий протокол у туристичній діяльності. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| 9 | Тема 7 | Особливості ділового етикету туристичного бізнесу. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| 10 | Тема 8 | Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| 11 | Тема 9-10 | Міжнародний етикет обслуговування | 4 | - | 4 | 8 | 5 |
| | Тема 11 | Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. | 2 | - | 2 | 4 | 5 |
| | ПК ЗЧ 2 | Підсумкова контрольна робота №2 | - | - | - | - | 25 |
| | Сума | | 22 | | 22 | 46 | 100 |

9. Форми і методи навчання

| | |
|-------------------------------|--|
| Лекція | Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювально-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій. Наочні методи навчання, ілюстрування |
| Практичні /Семінарські | Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо. |
| Лабораторні | - |
| Самостійна робота | Конспектування, підготовка тез, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей. |
| Індивідуальна робота | Підготовка та захист самостійної розробки (реферату, доповіді, презентації) та захисту її на заняттях. |

9. Система контролю та оцінювання

| Поточний контроль | |
|--|--|
| <p>Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо.</p> <p>Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача.</p> | |
| Підсумковий контроль за змістовою частиною | |
| <p>Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1, розділу 2, розділу 3. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.</p> | |
| Підсумковий контроль | |
| <p>Форма проведення заліку – письмова. Узагальнюючі завдання поєднують тести, термінологічний апарат та теоретичні запитання з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 50 балів) та підсумкові контрольні роботи (не більше 50 балів).</p> | |

Розподіл балів з дисципліни

| Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали) | | | | | | | | | | | | Підсумкова оцінка (залік) |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|------------------------------|
| Змістова тема 1. | | | | | | Змістова тема 2. | | | | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | ПК ЗЧ 1 | T6 | T7 | T8 | T9-10 | T11 | ПК ЗЧ 2 | |
| Max 5 | Max 5 | Max 5 | Max 5 | Max 5 | Max 25 | Max 5 | Max 5 | Max 5 | Max 5 | Max 5 | Max 25 | Max 100 |

Шкала оцінювання

| Шкала рейтингу ХДАЕУ | Оцінка за шкалою ECTS | Оцінка за національною шкалою |
|----------------------|-----------------------|--|
| 90 – 100 | A | відмінно |
| 82-89 | B | добре |
| 74-81 | C | |
| 64-73 | D | |
| 60-63 | E | задовільно |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

10. Рекомендована література та інформаційні ресурси

| | |
|---------------------------|---|
| Основна література | <ol style="list-style-type: none">1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Гах Й. М. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.2. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О.І. Тимошенко. – К. : ЄУ. – 2006. – 350 с.3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібник. – 2-е вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.4. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. по-сібник / Кубрак О. В. – Суми : Університетська книга, 2002. – 288 с.5. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.7. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. – Харків : НТУ «ХП», 2006. – 364 с.8. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с. |
| Додаткова | <ol style="list-style-type: none">1. Про захист прав споживачів: Закон України (у редакції Закону Украї-ни від 01.12.2005 р. № 3161-IV. Про внесення змін до Закону України "Про за-хист прав споживачів" zakon.rada.gov.ua/laws/show/3161-152. Про затвердження Порядку надання готельних послуг з тимчасового розміщення (проживання): Закон України (Постанова Кабінету Міністрів Укра-їни від 15.03.2006 № 297.3. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанно-му бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н.В. .Полстяна, і др., – Х. : ХДУХТ, 2011. – 73 с.4. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / Герчанівсь-ка П. Е. – К. : Політехніка, 2005. – 152 с.5. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового ети-кету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.6. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій. / Малахов В. Г. – К. : Либідь, 2000. – 304 с.7. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії / Процен-ко О. П. – Харків : ХНУ, 2002. – 240 с.8. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник / Н. П. Статінова, С. Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2001. – 280 с.9. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура. Діловий етикет. – К.; 2012. (Електронна версія)10. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб-ник / Чайка Г. Л. – К. : Знання, 2005. – 442 с. |

Інформаційні ресурси

1. Законодавство України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kiev.ua/>
2. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
3. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/>.
4. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>.