

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталія КИРИЧЕНКО

“1” вересня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЕТИКЕТ МІЖСОБИСТІСНИХ КОМУНІКАЦІЙ

(назва навчальної дисципліни)

освітній ступінь

перший (бакалаврський)

(молодший бакалавр, бакалавр, магістр)

спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

освітня програма

«Готельно-ресторанна справа»

(назва освітньої програми)

факультет

економічний

(назва факультету)

2023 – 2024 навчальний рік

Робоча програма дисципліни «Етикет міжособистісних комунікацій»
 Для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня, що навчаються за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа», спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа

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

Катерина Нікітенко, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.е.н., доцент

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Протокол від „ 1 ” вересня 20 22 року № 2

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету економічного

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 1 ” вересня 20 23 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістовних частин – 2	Спеціальність <u>242 Туризм</u> (шифр і назва спеціальності)	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		2-й	3-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		4-й	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,0 самостійної роботи здобувача – 4,0	Освітній ступінь: <u>перший (бакалаврський)</u>	Лекції	
		22 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		22 год.	12 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		46 год.	68 год.
		Індивідуальні завдання:	
-	-		
Вид контролю: екзамен			

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 44/46
для заочної форми навчання – 22/68

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчального курсу «Етикет міжособистісних комунікацій» є формування у майбутніх фахівців спеціальності туристичної діяльності 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.

Основними завданнями навчального курсу є ознайомити майбутніх фахівців сфери туризму 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

знати: основні види й типи етикету, особливості ділового етикету сфери послуг та ділового етикету в туристичній діяльності; знати, що таке імідж та чим характеризується імідж працівника туристичної галузі; особливості ділового спілкування в туризмі; складові техніки ділового спілкування; методу аналізу конкретних ділових ситуацій у сфері туризму; стандарти ділового протоколу в туризмі; стандарти міжнародного етикету у сфері обслуговування тощо.

уміти: дотримуватись правил та етичних норм спілкування у професійній діяльності; застосовувати різні елементи техніки ділового спілкування; застосовувати прийоми професійної комунікації у сфері туризму; знаходити шляхи вирішення конфліктів у стандартних для туристичної діяльності ситуаціях; організовувати прийоми різних рівнів для представників міжнародної спільноти

3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Програмні компетентності	Програмні результати
ІК. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.	<p>ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей</p>
ЗК 01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
ЗК06. Здатність до пошуку, обробки та аналізу інформації з різних джерел	<p>ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p>
ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.
ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми	ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології

	обслуговування туристів ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії	ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей
ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно	ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей
ФК15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.	ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ. ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.
ФК16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ. ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.
ФК19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.	ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ. ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.
ФК22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.	ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
ФК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.	ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
ФК27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.	ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
ФК29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.	ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

4. Програма навчальної дисципліни

Змістовна частина 1. Теоретичні основи етикету міжособистісних комунікацій.

Тема 1. Етикет як історичне явище.

- 1.1. Сутність поняття етикет. Співвідношення понять етика та етикет.
- 1.2. Історичний огляд оформлення етикету як явища. Етикет у різні історичні періоди.
- 1.3. Сучасні напрямки професійної етики та етикету.
- 1.4. Професійна етика і психологія

Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету.

- 2.1. Види й типи етикету.
- 2.2. Особливості ділового етикету в туризмі.
- 2.3. Концепції ділового етикету.

Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах

- 3.1. Загальні принципи зовнішнього вигляду ділової людини.
- 3.2. Міжнародний дрес-код. Зовнішній вигляд працівника сфери послуг.
- 3.3. Імідж ділової людини, як складова професійного успіху. Складові іміджу ділової людини.
- 3.4. Особливості дрес-коду жінок та жінок на ділових та урочистих прийомах.

Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

- 4.1. Етика працівників контактної зони
- 4.2. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами
- 4.3. Приклади стандартів етикету обслуговування

Тема 5. Техніка ділового спілкування.

- 5.1. Уміння говорити, слухати та формулювати питання
- 5.2. Сприйняття партнера
- 5.3. Психологічна культура спілкування
- 5.4. Практика ведення переговорів. Етикет ділових переговорів.

Змістовна частина 2. Особливості етикету міжособистісних комунікацій в туризмі.

Тема 6. Діловий протокол у туристичній діяльності.

- 6.1. Поняття про діловий протокол.
- 6.2. Основні принципи ділового протоколу у туристичній діяльності.
- 6.3. Протокол у міжнародному спілкуванні.

Тема 7. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.

- 7.1. Сутність ділового етикету у туристичному бізнесі.
- 7.2. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу

Тема 8. Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет.

- 8.1. Діловий етикет туристичного бізнесу у стандартних життєвих ситуаціях.
- 8.2. Діловий етикет ситуацій дотичних до туристичного бізнесу.
- 8.3. Правила вітання та знайомства. Вибачення. Прохання. Наказ. Порада. Пропозиція.
- 8.4. Мовленнєвий етикет у сперечанні. Відмова. Подяка. Прощання

Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування.

- 9.1. Класифікація ділових прийомів та загальні вимоги до їх проведення.
- 9.2. Міжнародна практика організації ділових прийомів з розміщенням.
- 9.3. Міжнародна практика організації прийомів без розміщення.
- 10.1. Специфіка проведення ділових прийомів, бесід, зустрічей, переговорів.
- 10.2. Етикет ділових переговорів.

Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.

- 11.1. Емоційна складова професійної діяльності у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.
- 11.2. Мотиваційний процес професійної діяльності у сфері надання туристичних та ГР послуг.
- 11.3. Стимулювання професійної діяльності персоналу туристичної сфери та сфери ГР послуг.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів 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	
Змістова частина 1. Теоретичні основи етикету міжособистісних комунікацій.												
Тема 1. Етикет як історичне явище.	8	2	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету.	10	2	2	-	-	6	8	-	-	-	-	8
Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах.	8	2	2	-	-	4	10	2	2	-	-	6
Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	8	2	2	-	-	4	10	2	2	-	-	6
Тема 5. Техніка ділового спілкування.	8	2	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
ПКЗЧ 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Разом за змістовою частиною 1	24	10	10	-	-	22	40	4	4	-	-	32
Змістова частина 2. Особливості етикету міжособистісних комунікацій в туризмі.												
Тема 6. Діловий протокол у туристичній діяльності.	8	2	2	-	-	4	9	1	2	-	-	6
Тема 7. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.	8	2	2	-	-	4	9	1	2	-	-	6
Тема 8. Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет.	8	2	2	-	-	4	10	2	2	-	-	6
Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування.	16	4	4	-	-	8	16	2	2	-	-	12
Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.	8	2	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
ПКЗЧ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Разом за змістовою частиною 2	48	12	12	-	-	24	50	6	8	-	-	36
Усього годин	90	22	22	-	-	46	90	10	12	-	-	68

6. Темі лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. Етикет як історичне явище.	2	-
2	Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету.	2	-
3	Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах.	2	2
4	Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	2	2
5	Тема 5. Техніка ділового спілкування.	2	-

6	Тема 6. Діловий протокол у туристичній діяльності.	2	1
7	Тема 7. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.	2	1
8	Тема 8. Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет.	2	2
9	Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування.	4	2
10	Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.	2	-
	Разом	22	10

7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. Етикет як історичне явище.	2	-
2	Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету.	2	-
3	Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах.	2	2
4	Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	2	2
5	Тема 5. Техніка ділового спілкування.	2	-
6	Тема 6. Діловий протокол у туристичній діяльності.	2	2
7	Тема 7. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.	2	2
8	Тема 8. Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет.	2	2
9	Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування.	4	2
10	Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.	2	-
	Разом	22	12

8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

Перелік питань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. Етикет як історичне явище.	4	6
2	Тема 2. Основні поняття та концепції ділового етикету.	6	8
3	Тема 3. Імідж ділової людини. Дрес-код на ділових прийомах.	4	6
4	Тема 4. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	4	6
5	Тема 5. Техніка ділового спілкування.	4	6
6	Тема 6. Діловий протокол у туристичній діяльності.	4	6
7	Тема 7. Особливості ділового етикету туристичного бізнесу.	4	6
8	Тема 8. Стандартні ситуації туристичного бізнесу і діловий етикет.	4	6

9	Тема 9-10. Міжнародний етикет обслуговування.	8	12
10	Тема 11. Емоції та мотивації у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.	4	6
	Разом	46	68

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальної дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможливають тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

9. Індивідуальне завдання

Індивідуальні завдання включають підготовку та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях.

10. Методи навчання

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Готельно-ресторанна справа», впроваджуються інноваційні методи навчання, які забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи - розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;
- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна «Етикет міжособистісних комунікацій» викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

11. Методи контролю

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальних дисциплін тощо.

Дисципліна «Логістичне забезпечення готельно-ресторанного бізнесу» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі складають екзамен. На екзамен виносяться вузлові питання, типові і комплексні завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх при вирішенні практичних завдань.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи), підсумковий контроль (ПКЗЧ) та семестровий контроль (СК). Метод усного контролю: індивідуальне / фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 60-ти балам. Отримані поточні бали додаються до наступних максимально можливих 40 балів, що одержуються здобувачем під час екзамену.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;
- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів

4 бали

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання

в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посиляючись на першоджерела.

3 бали

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулювання узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

2 бали

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

1 бал

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посиланні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів

4 бали

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

3 бали

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

2 бали

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

1 бал

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів

4 бали

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

3 бали

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

2 бали

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і

термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

1 бал

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє нерозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

Критерії оцінювання тестових завдань

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів» – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач т дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

Підсумковий (семестровий) контроль

Форма проведення семестрового контролю письмова, зміст і структура екзаменаційних білетів та критерії оцінювання визначені рішенням кафедри, про що здобувачі інформуються на початку семестру.

Зміст питань комплексу екзаменаційних білетів повністю охоплює робочу навчальну програму дисципліни та забезпечує перевірку всіх знань, навичок і умінь відповідного рівня, що передбачені програмою. Кількість варіантів контрольних завдань (письмового контролю) забезпечує самостійність виконання завдання кожним здобувачем. Екзамени проводяться за білетами, які затверджуються перед екзаменаційною сесією не пізніше як за місяць до її початку.

Перебування здобувача в аудиторії, де проводиться екзамен не перевищує двох астрономічних годин. Здобувачам не дозволяється користуватись джерелами (підручниками, конспектами, спеціальною літературою). У разі спроби скористатися шпаргалкою чи мобільним зв'язком здобувач усувається з екзамену і йому виставляється незадовільна оцінка.

Екзаменаційний білет містить питання, які за формою і змістом поділяються на два блоки – теоретичний і тестовий та оцінюються в межах відповідного діапазону залежно від рівня складності питання і значущості відповіді в плані визначення професійної компетентності здобувача.

Якість і повнота відповіді на кожне з питань екзаменаційного білету оцінюється відповідною кількістю балів за шкалою оцінювання згідно прийнятих на кафедрі критеріїв.

Максимальна кількість балів за всіма видами завдань на екзамені дорівнює 40 балів: за теоретичне питання – $2 \cdot 5$ балів = 10 балів; за тести – $3 \cdot 5$ бали = 15 балів; практична частина – $1 \cdot 15$ балів = 15 балів.

Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виводиться із суми балів за поточну успішність та за екзамен.

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали)												Екзамен	Підсумкова оцінка
Змістова частина 1.						Змістова частина 2.							
T1	T2	T3	T4	T5	ПК ЗЧ 1	T6	T7	T8	T9-10	T11	ПК ЗЧ 2	Max 40	Max 100
Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 25	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 5	Max 25		

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів.

13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
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

14. Методичне забезпечення

1. Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є «Освітньо-професійна програма першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм».
2. Конспект лекцій з дисципліни «Етикет міжособистісних комунікацій».

15. Рекомендована література**Основна література**

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 «ХПІ», 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

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/3161-15
2. 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/>.