

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Грановська Вікторія ГРАНОВСЬКА

"*31*" *08* 2021 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Морозова Олена МОРОЗОВА

Протокол засідання кафедри

готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу й іноземних мов ХДАЕУ

від "*30*" *08* 2021 року № *1*

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Етикет міжособистісних комунікацій в готельно-ресторанній справі

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Херсон – 2021

1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни	Етикет міжособистісних комунікацій в готельно-ресторанній справі
Факультет	Економічний
Назва кафедри	Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов
Викладач	<u>Морозова Олена Сергіївна</u> – кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов; <u>Дуга Вікторія Олександрівна</u> , старший викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов; наукові інтереси: розвиток індустрії гостинності, агротуризм, сервіс і дизайн у готелях і ресторанах, управління персоналом у закладах індустрії гостинності.
Контактна інформація	<u>Морозова Олена Сергіївна</u> : +380668239287, E-mail: lena_morozova2015@ukr.net E-mail: kafturbiz@gmail.com <u>Дуга Вікторія Олександрівна</u> : +38(098)5803023; <u>v.dyga@i.ua</u> ; kafturbiz@gmail.com
Графік консультацій	<u>Морозова Олена Сергіївна</u> Очні консультації: кожна середа 15.00 - 16.00, ауд. 3-13, ФРГП корпус Консультації online: Viber +380668239287 <u>Дуга Вікторія Олександрівна</u> : Очні консультації: вівторок, середа 13:30 – 14.50 (м.Херсон, вул. Стрітенська, ХДАЕУ, корпус №3, ауд. 3-12). Консультації online: Viber +3809803023; ZOOM 849 026 6718
Програма дисципліни	<ol style="list-style-type: none"> 1. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі 2. Професійний етикет у сфері обслуговування 3. Особливості етикету обслуговування в ресторанах, готелях 4. Особливості ділового етикету готельного бізнесу у стандартних життєвих ситуаціях 5. Міжнародний етикет обслуговування 6. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу 7. Етичні стандарти організації та проведення ділових комунікативних заходів 8. Дрес-код у сфері гостинності 9. Етичні основи відносин у готельно-ресторанному бізнесі. 10. Організація і проведення ділових прийомів 11. Емоції та мотивації у готельно-ресторанному бізнесі
Мова викладання	Українська

2. Анотація курсу

Анотація курсу	Дисципліна спрямована на поглиблення та засвоєння здобувачами особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного і туристичного 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. Курс спрямований на формування у здобувачів необхідних для майбутньої професійної діяльності теоретичних знань про сутність, структуру, норми, правила етикету, а також формування практичних навичок ділового етикету у спілкуванні та відносинах.
Інформаційний пакет дисципліни	http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/course/view.php?id=810

3. Мета та завдання курсу

Мета викладання дисципліни	<u>Метою</u> викладання навчальної дисципліни є формування у здобувачів комплексу знань про етикет міжособистісних комунікацій, параметри ділового спілкування, розвиток морально-комунікативної культури для здійснення успішної професійної діяльності на підприємствах готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах.
Завдання вивчення дисципліни	<u>Завдання курсу:</u> <ul style="list-style-type: none">- ознайомити із теоретико-практичними аспектами комунікативного етикету, тактиками комунікативного процесу;- навчити правилам етикету у закладах індустрії гостинності;- сформувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми під час контактів зі споживачами та діловими партнерами;- розкрити сутність і забезпечити засвоєння 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 етикопсихологічних особливостей ситуацій і споживачів послуг;- сформувати у здобувачів здатність свідомого, вільного, а значить, відповідального вибору особистих світоглядних позицій, уміння вести світоглядний діалог, здатність приймати обґрунтовані етичні рішення;- сформувати у здобувачів уявлення про сучасні етичні норми етикету міжособистісних комунікацій;- дати знання про етикет міжособистісних комунікацій в готельно-ресторанній сфері як важливе соціокультурне явище;- показати закономірності генезису та становлення форм міжособистісних комунікацій;- сприяти формуванню таких «гнучких навичок» майбутнього фахівця, як толерантність, повага, відповідальність, знання та дотримання норм етикету, вміння працювати в команді;

	- виховати вміння застосовувати отримані знання для аналізу різних соціо-культурних явищ та моральних проблем у своїй професійній діяльності та здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
--	---

4. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу	
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 07. Цінування та повага різноманітності тамультикультурності.
Спеціальні (фахові)	СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 04. Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
Програмні результати навчання (ПРН)	
ПРН	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 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг 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

5. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

Рік викладання	2-й
Семестр	4-й
Курс	2-й
Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента	Обов'язкова компонента
Пререквізити	«Основи індустрії гостинності», «Основи екскурсійної справи», «Психологія», «Сервісологія», «Вступ до фаху», «Українська мова за професійним спрямуванням», «Іноземна мова за професійним спрямуванням».
Постреквізити	«Економіка ГРБ», «Маркетинг ГРБ», «Конкурентоспроможність підприємств сектору готельно-ресторанних

послуг», «Інноватика та адаптація до змін»

6. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів / годин	3,0/90
Лекції (денна/заочна)	22/8
Семінарські (денна/заочна)	24/10
Лабораторні	-
Самостійна робота (денна/заочна)	44/72
Форма підсумкового контролю	екзамен

7. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

Технічне та програмне забезпечення	Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: Moodle. вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення, крім загальнонавчаних програм та операційних систем Microsoft Office.
Обладнання	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль)

8. 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 виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни
Академічна доброчесність	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

9. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
Змістова частина 1 . ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КОНЦЕПЦІЇ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ							
1	Тема 1	Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі	2/1		2/1	4/6	4
	Тема 2	Професійний етикет у сфері обслуговування	2/-		2/-	4/6	4
2	Тема 3	Особливості етикету обслуговування в ресторанах, готелях	2/1		2/1	4/6	4
3	Тема 4	Особливості ділового етикету готельного бізнесу у стандартних життєвих ситуаціях	2/-		2/1	4/6	4
4	Тема 5	Міжнародний етикет обслуговування	2/1		2/1	4/6	4
5	Тема 6	Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	2/1		2/1	4/6	4
	ПК ЗЧ 1	Підсумкова контрольна робота №1					8

Змістова частина 2. БІЗНЕС-ЕТИКА СИТУАЦІЙ ДОТИЧНИХ ДО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ							
7	Тема 7	Етичні стандарти організації та проведення ділових комунікативних заходів	2/1		2/1	4/7	4
8	Тема 8	Дрес-код у сфері гостинності	2/1		2/1	4/7	4
9	Тема 9	Етичні основи відносин у готельно-ресторанному бізнесі	2/1		4/1	4/7	4
10	Тема 10	Організація і проведення ділових прийомів	2/1		2/1	4/7	4
11	Тема 11	Емоції та мотивації у готельно-ресторанному бізнесі	2/-		2/1	4/8	4
	ПК ЗЧ 2	Підсумкова контрольна робота №2					8
	Сума		22/8	-	24/10	44/72	60

10. 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	Здобувачі виконують завдання за планом

11. Система контролю та оцінювання

Поточний контроль
Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю: усна відповідь; доповнення, запитання до того, хто відповідає; участь у дискусіях, інтерактивних формах організації заняття; розв'язання облікових задач, правильність аналітичних розрахунків; письмові завдання (тестові, контрольні роботи); самостійне опрацювання тем; систематичність роботи на семінарських та практичних заняттях, активність під час обговорення проблемних питань.
Підсумковий контроль за змістовою частиною

Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем змістової частини 1, змістової частини 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.

Підсумковий контроль

Форма проведення екзамену – письмова. Види запитань з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 60 балів) та екзамен (не більше 40 балів).

Розподіл балів з дисципліни (де форма контролю – екзамен)

Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали)													Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)
Змістова частина 1						Змістова частина 2								
T1	T2	T3	T4	T5	T6	ПК ЗЧ 1	T7	T8	T9	T10	T11	ПК ЗЧ 2		
Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 8	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 8	Max 40	Max 100

12. Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно	не зараховано
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	

13. Рекомендована література та інформаційні ресурси

Основна література	<ol style="list-style-type: none">1. Байлик С.І. Готельний сервіс: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. –Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. –329 с.2. Зусін В. Я. Етика і етикет ділового спілкування: навч. посіб. 4-е вид., перероб. та доп. Маріуполь : ПДТУ, 2019. 206 с3. Історія етикету: основні етапи розвитку URL: http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapi-rozvitku.html4. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. - Карпатська Вежа, 2020. - 145 с.5. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – Київ : «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.6. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипасва, Х.: ХДУХТ, 2016.146 с.7. Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації для самостійної підготовки студентів галузі знань 1401, 24 «Сфери обслуговування», Ужгород: ПП «Інватор», 2016. 42 с.8. Помаз О.М., Помаз Ю.В., Шульженко І.В. Вплив національного менталітету на організаційну культуру та характер мотивації праці на українських підприємствах. Економічний розвиток: теорія, методологія, управління. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції 28-30 листопада 2016 р. Будапешт, Прага, Київ. 2016, с.208-214.9. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник/ Н. П. Машир, А. П. Пасюк. -К.: Кондор, 2016. –311 с.10. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
Додаткова	<ol style="list-style-type: none">11. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / О. І. Баглай, А. А. Тучапець // Зб. міжнародної наук.-практ. конф. «Стратегія інвестиційного розвитку економіки України в умовах глобалізації: стан та шляхи становлення» (Львів, 23 березня, 2017р.). М-во освіти і науки України, Львів. ін-т економіки і туризму. Львів : ЛІЕТ, 2017. С. 35-41.12. Баглай О. І. Міжкультурна складова професійної підготовки фахівця туристичної сфери // Молодь і ринок. – 2019. – № 3 (170). – С. 102–107.13. Баглай О. І. Поняття "міжкультурна комунікація" у релігійному та паломницькому туризмі // Літні наукові дискусії: збірник наукових матеріалів XXI Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, Вінниця, 15 червня 2018 р. – 2018. – С. 4–6.

	<p>14. Морозова О.С. Індустрія гостинності: перспективи її розвитку в Україні / Морозова О.С., Морозов О.В. // Приазовський економічний вісник» Електроний науковий журнал - Випуск 2(19) 2020. С.50-58</p> <p>15. Морозова О.С. Інвестиційна привабливість туристичного бізнесу Південного регіону України / Морозова О.С., Морозов О.В., Морозов Р.В., Бабушкіна Р.О. // Бізнес – навігатор: науково – виробничий журнал. – 2017. № 3 (42) – С. 71-85</p> <p>16. Morozova, O.S., Determinants of the development of hotel and restaurant enterprises of Ukraine in the intersectoral industry of services / Hranovska, V.H., Krykunova, V.M., Morozova, O.S., Katsemir, Y.V., & Voloshchuk, V.V. // GeoJournal of Tourism and Geosites, 2021 (Scopus) - Vol. 35(2), p. 537–547</p> <p>17. Морозова О.С. Сутність та напрями розвитку кулінарного туризму в Україні та країнах світу / Крикунова В.М., Морозова О.С., Морозов О.В. // Науковий вісник. Міжнародні економічні відносини та світове господарство" Випуск № 34/2020</p> <p>18. Lena Morozova, Methodology of Environmental Competence Formation in Tourism Business / Viktoriia Hranovska, Lena Morozova, Yana Katsemir Oleksandra Nenko // Management International Journal of Management Vol. 11 (6), 2020, pp. 801- 811.</p> <p>19. Гакова М. В. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства / М. В. Гакова // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». – 2015. – Випуск 3. – С. 61 – 65.</p> <p>20. Гірняк Л. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах / Л. Гірняк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». – 2018. – Випуск 21. – С. 50–55.</p> <p>21. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)</p> <p>22. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf.</p> <p>23. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf.</p> <p>24. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zumf.com/doc/449/.</p> <p>25. Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування / Р. Корсак, Г. Колісник, І. Годя // Актуальні питання гуманітарних наук. – 2020. - Випуск 29. – С. 102 – 106.</p> <p>26. Ламперт К. Психологія отелей, ресторанов и баров / К. Ламперт ; [перевод с английского А. В. Коченгин]. – Харьков : Гуманитарный центр, 2015. – 272 с.</p>
Інформаційні ресурси	<p>1. http://www.restorator.ua – журнал «Ресторатор»</p> <p>2. https://tourism-book.com – Книга туризму</p>

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">3. Електронне видання журналу «Персонал» - http://personal.in.ua/4. Журнал «Готельний та ресторанний бізнес»: http://prohotelia.com/magazine/5. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua - http://www.management.com.ua/about.php
https://www.kadrovik01.com.ua/article/rubric/15 - "Діловий етикет та протокол" |
|--|---|