

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назва розділу, модуля, теми програми	Програмні результати навчання	Обсяг годин за навчальною програмою		
			Всього	з них:	
				аудиторних	самостійних
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Професійний етикет працівників готельно-ресторанної галузі			32	22	10
1	Тема 1. 1. Предмет етикету. Виникнення етикету	Знати мету та завдання вивчення професійного етикету, розуміти особливості професійного етикету та його значення у сфері обслуговування, різницю між світським і діловим етикетом; виявляти помилки у сфері професійного етикету.	6	4	2
2	Тема 1. 2. Діловий імідж: принципи побудови, основні форми його прояву	Знати особливості корпоративної філософії, принципи й важливість внутрішнього іміджу організації, визначати манери ділової людини та використовувати їх на практиці, розуміти специфіку етикету національних символів, характеризувати та демонструвати основні аспекти успішної самопрезентації	8	6	2
3	Тема 1.3. Основи ділового етикету і протоколу	Засвоїти правила етикету під час знайомства, представлення, привітання. Знати особливості подарункового, квіткового етикету та принципи його дотримання, правил поведінки в громадських місцях. Розуміти значення системи цінностей в корпоративній культурі та їх важливість в професійній комунікації.	8	6	2
4	Тема 1.4. Національні особливості етикету різних країн	Розуміти та знати національні особливості етикету різних народів, особливості співпраці. Аналізувати характерологічні особливості застільного та подарункового етикетів, особливості зовнішнього вигляду та манер. Засвоїти специфіку ділового спілкування з представниками різних національностей	10	6	4
Змістовий модуль 2. Етика ділового спілкування працівників готельно-ресторанної галузі			28	18	10

5	Тема 2.1. Комунікативна компетентність спеціаліста та форми ділової комунікації	Розуміти значення вербального та невербального спілкування в професійному етикеті. Володіти мистецтвом спілкування та міжособистісних відносин, культурою спілкування. Вміти вислуховувати клієнта створювати позитивне враження про себе.	8	6	2
6	Тема 2.2. Етикет опосередкованого ділового спілкування	Знати особливості телефонної розмови як виду усного ділового мовлення. Засвоїти основні правила телефонного етикету, ведення телефонних переговорів. Уміти використовувати відповідний темп, тембр, тон, інтонацію голосу під час телефонної розмови, бути уважним співрозмовником. Розуміти культуру ділового листування та норми ділової інтернет-комунікації.	10	6	4
7	Тема 2.3. Конфлікти в ділових відносинах	Засвоїти поняття про конфліктну ситуацію, конфлікт, конфліктоген. Знати типологію конфлікту. Розуміти особливості управління конфліктною ситуацією та стилі вирішення конфліктів, наслідки конфлікту: функціональні та дисфункціональні. Вміти аналізувати причини конфліктів, які виникають у готельно-ресторанній практиці та пояснити їх відповідно до обмеженості ресурсів, суперечливості потреб, бажань, інтересів, цілей або цінностей, взаємозалежності обов'язків, незадовільної комунікації, низької ергономічності робочих місць, недоцільного контролю, відмінностей у манері поведінки і життєвому досвіді. Засвоїти правила запобігання конфліктам.	10	6	4
ВСЬОГО			60	40	20

4. ПЕРЕЛІК СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

- СЗ 1. Предмет етикету. Виникнення етикету.
- СЗ 2. Діловий імідж: принципи побудови, основні форми його прояву.
- СЗ 3. Основи ділового етикету і протоколу.
- СЗ 4. Національні особливості етикету різних країн.
- СЗ 5. Комунікативна компетентність спеціаліста та форми ділової комунікації.
- СЗ 6. Комунікативні вміння фахівця готельно-ресторанної сфери.
- СЗ 7. Етикет опосередкованого ділового спілкування.
- СЗ 8. Культура ділового листування та норми ділової інтернет-комунікації.
- СЗ 9. Конфлікти в ділових відносинах.
- СЗ 10. Управління конфліктами.

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота включає: вивчення теоретичних аспектів, що стосуються навчальної дисципліни «Професійний етикет. Етика ділового спілкування» насамперед на основі прослуханого лекційного матеріалу; поглиблене вивчення окремих питань передбачених тем (дослідження наукової літератури на задану тему та пошук додаткової інформації); підготовку до семінарських занять; узагальнення вивченого матеріалу перед заліком тощо. На самостійне опрацювання виносяться питання наступних тем:

- СР 1. Особливості професійного етикету та його значення у сфері обслуговування.
- СР 2. Історія виникнення етикету.
- СР 3. Етикет зовнішнього вигляду.
- СР 4. Основні аспекти успішної самопрезентації.
- СР 5. Уміння говорити в сфері обслуговування.
- СР 6. Невербальні засоби спілкування.
- СР 7. Подарунковий, квітковий етикет та принципи його дотримання.
- СР 8. Вислуховування клієнта як психологічний прийом.
- СР 9. Правила телефонного етикету.
- СР 10. Ділове листування та норми ділової інтернет-комунікації.
- СР 11. Типи конфліктогенів та причини конфліктів.
- СР 12. Управління конфліктами.

Контроль виконання завдань самостійної роботи є складовою поточного та підсумкового контролю.

Примітка: Співвідношення між аудиторними годинами та годинами на самостійну роботу може бути змінене у Робочій програмі навчальної дисципліни відповідно до Робочого навчального плану.