

ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
імені В'ячеслава Чорновола
Циклова комісія суспільних дисциплін



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Заступник директора

з навчально-методичної роботи

Марина ГЛИНСЬКА

ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ, ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Рівень освіти – фахова передвища освіта

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

ОПП – Готельно-ресторанна справа

Семестр	За навч. планом		Аудиторні години				Самостійна робота студента	Форма семестрового контролю
	К-сть кредитів	К-сть годин	Всього	З них:				
				Лекції	Семінарські, практичні заняття	Лаборато рні роботи		
VI	2	60	40	20	20		20	Залік

Тернопіль, 2022

Розроблено робочою групою у складі:


Синоруб Галина Петрівна – кандидат наук із соціальних комунікацій, викладач циклової комісії суспільних дисциплін Галицького фахового коледжу імені В'ячеслава Чорновола.

Гузик Наталія Андріївна – спеціаліст другої категорії, викладач циклової комісії суспільних дисциплін Галицького фахового коледжу імені В'ячеслава Чорновола.

Програму навчальної дисципліни «Професійний етикет, етика ділового спілкування» розроблено на основі освітньо-професійної програми підготовки «Готельно-ресторанна справа» підготовки здобувачів фахової перед вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно – ресторанна справа.

Програму навчальної дисципліни «Професійний етикет, етика ділового спілкування» розглянуто та затверджено на засіданні ЦК суспільних дисциплін, протокол №1 від 31.08.2022р.

Голова ЦК  **Лубкович Н.З.**

Гарант ОП, викладач вищої категорії
викладач-методист  **Гладчук О.П.**

Завідувач відділення
економіки та туризму  **Добровольська С.Я.**

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання дисципліни є формування цілісної системи знань, умінь і навичок у майбутніх фахівців сфери обслуговування морально-етичних принципів у взаємовідносинах, підвищення рівня комунікативних умінь, культури спілкування, публічного виступу, етикету проведення ділових зустрічей, переговорів, офіційних прийомів, обслуговування та поведінки; цінностей, норм, категорій та їх застосування в процесі професійної діяльності.

Завдання курсу полягає у активізації освітньої діяльності студентів, спрямованої на формування фахових навичок комунікативної взаємодії, дотримання етичних стандартів у готельно-ресторанній сфері в умовах сучасного ринку послуг.

Зміст навчальної дисципліни забезпечує формування наступних компетентностей, які визначені освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»:

а) загальні компетентності:

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Розуміння та прийняття етичних норм поведінки відносно інших людей і відносно природи.

б) спеціальні (фахові):

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

СК 16. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **результати навчання:**

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 19. Проявляти професійну толерантність до етичних норм та принципів.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є: виступи на семінарських заняттях; виконання індивідуальних та групових теоретико-прикладних завдань під час аудиторних занять та самостійної роботи студента; виконання творчих проєктів, а також контрольних робіт; залік.

Методи навчання: пошуковий метод; пояснювально-ілюстративний метод; метод мозкового штурму; метод проблемного викладу; дослідницький метод; інтерактивні взаємодії (тренінг, міні-дискусії, кейси, робота в творчих групах) тощо.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Професійний етикет працівників готельно-ресторанної галузі

Поняття про етикет. Предмет етикету. Історія виникнення етикету. Принципи й норми ділового етикету. Світський і діловий етикет. Значення етикету для досягнення успіхів у сфері обслуговування. Найпоширеніші помилки у сфері професійного етикету. Ділова репутація. Правила гостинності. Основні чинники, що впливають на формування враження споживачів про заклад. Стандарт обслуговування. Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Приклади стандартів етикету обслуговування. Ефект першого враження. Поняття «гостьова зона». Стандарт гостинності. Форми і правила обслуговування гостей. Правила сервірування столу. Правила подачі страв і напоїв. Порядок розрахунку з гостями ресторану. Вимоги до поведінки в залі.

Поняття іміджу. Корпоративна філософія і внутрішній імідж організації. Взаємозв'язок корпоративної філософії і внутрішнього іміджу. Визначення мети. Мобілізація ресурсів. Ефективне використання часу (тайменеджмент). Самоідентифікація персоналу. Створення системи цінностей. Зовнішній вигляд співробітників. Манери ділової людини. Корпоративна символіка. Візитівки, правила виготовлення візитівок та їх використання в професійному етикеті. Ділові подарунки та сувеніри, квіти. Етикет національних символів. Характерні риси успішної самопрезентації.

Особливості етикету європейських країн. Діловий етикет у країнах Сходу, Азії та Австралії. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америки. Особливості співпраці. Характереологічні особливості застільного та подарункового етикетів. Особливості зовнішнього вигляду: одяг, жести. Основні етапи прийому іноземних делегацій.

Змістовий модуль 2. Професійний етикет працівників готельно-ресторанної галузі

Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові. Бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. Основні принципи спілкування. Вербальні засоби ділового спілкування. Основні комунікативні вміння працівників сфери обслуговування: вміння говорити, вміння слухати, рефлексія, емпатія, асертивність. Уміння конструктивної критики. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Особистісний простір. Сигнали очей. Постава і поза. Значення жестів. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.

Індивідуальне діалогічне мовлення. Форми ділової розмови. Професійна етика персоналу. Поняття про конфліктну ситуацію, конфлікт, конфліктоген. Типологія конфлікту. Причини конфлікту. Управління конфліктами. Моделі поведінки в конфліктній ситуації. Правила запобігання конфліктам. Специфіка ділового спілкування з представниками різних національностей.

Зовнішній імідж організації. Елементи зовнішнього іміджу. Оформлення офісу. Технічне обладнання робочого місця: використання стільникового, мобільного телефонів, комп'ютера, копіювальної техніки. Конфідеційність і безпека офіційних документів та матеріалів. Підвищення статусу готелю, ресторану. Незаплановані зустрічі та принципи їх проведення.

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види офіційних прийомів. Етапи підготовки та проведення до офіційних прийомів. Відмінності офіційного та неофіційного прийомів. Види обслуговування на прийомах. Порядок привітань та знайомств. Етикет за столом. Сервіровка столу. Організація зустрічі ділових партнерів на вокзалі, в аеропорту. Організація «візиту ввічливості». Поняття дрес-коду на ділових прийомах. Правила поведінки обслуговуючого персоналу. Основні етапи прийому іноземних делегацій. Організація дипломатичних прийомів та поведінка на них.

Формальні та неформальні ділові засідання. Правила та встановлені процедури проведення засідань із урахуванням норм етикету. Етикет учасника засідання. Ділові переговори. Специфіка групових переговорів. Протокольні вимоги до переговорів. Мистецтво ведення переговорів.

3. 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	10	6	4

		спілкування з представниками різних національностей			
	Змістовий модуль 2. Етика ділового спілкування працівників готельно-ресторанної галузі		28	18	10
5	Тема 2.1. Комуникативна 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.

6. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку, який передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного програмного матеріалу в цілому, здатності комплексно, творчо використовувати накопичені знання та уміння, формувати власне ставлення до певної проблеми, обґрунтовувати свою позицію тощо.

ПИТАННЯ НА ЗАЛІК

1. Поняття про етикет. Предмет етикету. Історія виникнення етикету.
2. Принципи й норми ділового етикету.
3. Світський і діловий етикет.
4. Значення етикету для досягнення успіхів у сфері обслуговування.
5. Найпоширеніші помилки у сфері професійного етикету.
6. Правила гостинності. Основні чинники, що впливають на формування враження споживачів про заклад.
7. Стандарт обслуговування.
8. Етика працівників контактної зони.
9. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.
10. Приклади стандартів етикету обслуговування. Ефект першого враження.
11. Форми і правила обслуговування гостей.
12. Правила сервірування столу. Правила подачі страв і напоїв. Порядок розрахунку з гостями ресторану. Вимоги до поведінки в залі.
13. Поняття іміджу. Корпоративна філософія і внутрішній імідж організації.
14. Взаємозв'язок корпоративної філософії і внутрішнього іміджу.
15. Манери ділової людини.
16. Корпоративна символіка. Візитівки, правила виготовлення візитівок та їх використання в професійному етикеті.
17. Ділові подарунки та сувеніри, квіти. Етикет національних символів.
18. Характерні риси успішної самопрезентації.
19. Особливості етикету європейських країн.
20. Діловий етикет у країнах Сходу, Азії та Австралії.
21. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америки.
22. Основні етапи прийому іноземних делегацій.
23. Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові.
24. Бар'єри спілкування та шляхи їх подолання.
25. Основні принципи спілкування.
26. Вербальні засоби етикету ділового спілкування.
27. Основні комунікативні вміння працівників сфери обслуговування: вміння говорити, вміння слухати, рефлексія, емпатія, асертивність.
28. Уміння конструктивної критики.
29. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація.
30. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.

31. Форми ділової розмови.
32. Професійна етика персоналу.
33. Поняття про конфліктну ситуацію, конфлікт, конфліктоген.
34. Типологія конфлікту. Причини конфлікту.
35. Управління конфліктами. Моделі поведінки в конфліктній ситуації.
36. Специфіка ділового спілкування з представниками різних національностей.
37. Зовнішній імідж організації. Елементи зовнішнього іміджу. Підвищення статусу готелю, ресторану.
38. Незаплановані зустрічі та принципи їх проведення.
39. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.
40. Відмінності офіційного та неофіційного прийомів. Види обслуговування на прийомах. Порядок привітань та знайомств.
41. Етикет за столом. Сервіровка столу.
42. Організація зустрічі ділових партнерів на вокзалі, в аеропорту.
43. Організація «візиту ввічливості». Поняття дрес-коду на ділових прийомах.
44. Правила поведінки обслуговуючого персоналу.
45. Основні етапи прийому іноземних делегацій.
46. Організація дипломатичних прийомів та поведінка на них.
47. Формальні та неформальні ділові засідання. Правила та встановлені процедури проведення засідань із урахуванням норм етикету.
48. Ділові переговори. Специфіка групових переговорів. Протокольні вимоги до переговорів. Мистецтво ведення переговорів. Національні особливості ведення ділових переговорів.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ І ВМІНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання рівня якості підготовки фахівців здійснюється на основі встановлених правил, критеріїв, системи і шкали оцінювання. Рівень якості підготовки фахівців визначається комплексною системою оцінювання.

Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше.

Під час проведення семінарських занять застосовуються такі методи контролю, як усне та письмове опитування студентів з питань, визначених планом семінарських занять, дискусійне обговорення проблемних питань та ситуацій з теми заняття, письмове складання студентами тестів, захист повідомлень, презентацій, есе та інше.

“Відмінно” виставляється здобувачу освіти, який систематично працював протягом семестру, показав різнобічні і глибокі знання програмного матеріалу, вміє успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів дисципліни, їхнє значення для майбутньої професії, виявив творчі здібності у

розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного прагнення і поповнення знань.

“Добре” виставляється здобувачу освіти, який виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поповнення у ході подальшого навчання та професійної діяльності.

“Задовільно” виставляється здобувачу освіти, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та наступної роботи за професією, справляється з виконанням завдань, передбачених програмою, допустив окремі похибки у відповідях на іспиті і при виконанні іспитових завдань, але володіє необхідними знаннями для подолання допущених похибок під керівництвом науково-педагогічного працівника.

“Незадовільно” виставляється здобувачу освіти, який не виявив достатніх знань основного навчально-програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може без допомоги викладача використати знання при подальшому навчанні, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи.

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основна література

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
2. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва, Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с.
3. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К. : Знання, 2017. 326 с.
4. Снітинський, В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек. МОН України / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О.О.Брух; МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287 с.
5. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.

Додаткова література

6. 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.

7. Історія етикету: основні етапи розвитку URL: <http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapi-rozvitku.html>
8. 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.
9. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket
10. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с. URL: http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf .

Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Бібліотека КНУБА	http://library.knuba.edu.ua/
Наукова бібліотека Дніпровського національного університету ім. Олеся Гончара	http://library.dsu.dp.ua/eticet.html
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/
Бібліотека навчальної та наукової літератури НАДПСУ	http://lib.nadpsu.edu.ua/?page=/BooksShow/BooksShow7/BooksShow7
Офіційний сайт наукової діяльності Національної академії ім. Я. Мудрого	http://nulau.org.ua/index.php?r=biblio
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbuv.gov.ua/
Харківська державна наукова бібліотека	http://korolenko.kharkov.com/
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua/
Наукова бібліотека ім. М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua/
Державна бібліотека України для юнацтва	http://www.4uth.gov.ua/exhibitions_books/netiquette.htm