



Уманський національний
університет садівництва

Факультет менеджменту

Кафедра туризму та готельно-
ресторанної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Професійна етика та комунікативні технології»

Рівень вищої освіти:	<u>Перший (бакалаврський)</u>
Спеціальність:	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Освітня програма:	<u>«Готельно-ресторанна справа»</u>
Семестр:	<u>3</u>
Рік навчання (курсу)	<u>2</u>
Форма навчання:	<u>денна</u>
Кількість кредитів ЄКТС:	<u>3,5</u>
Мова викладання:	<u>українська</u>
Обов'язкова/вибіркова:	<u>обов'язкова</u>

Лектор курсу	Юлія ХАЛАХУР, к.е.н., доцент кафедри менеджменту
Профайл лектора	https://mzedl.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobitniki/zborovska-yuliya-leonidivna.html
Контактна інформація лектора (e-mail)	yuliya.zborovska@gmail.com
Сторінка курсу в MOODLE	https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=1237

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу	➤ формування системи теоретичних знань та набуття практичних навичок та вмінь в дотриманні етичних принципів та норм здобувачами вищої освіти в рамках майбутньої професії, засвоєння студентами особливостей організації ділових переговорів, накопичення комунікативного досвіду та розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, формування основ морально-етичної культури та вирішення етичних проблем, отримання вмінь самостійно застосовувати набуті знання в безпосередній практичній діяльності при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу..
Завдання курсу	➤ вивчення сутності професійної етики як навчальної дисципліни, завдань та інституційних основ професійної етики; вивчення структури та змісту кодексу професійної етики; набуття вмінь з використання техніки ефективного спілкування, вирішувати етичні проблем зі збереженням етичних принципів та загальнолюдських цінностей; набуття навичок застосовування набутих знань в безпосередній практичній діяльності; набуття вмінь використання стратегії управління конфліктом та розробки програми дій як способу вирішення конфлікту.
Загальні компетентності	➤ навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
Спеціалізовані компетентності	➤ здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
Програмні результати навчання	➤ організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; ➤ застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

	➤ аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
--	--

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції / практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання (балів)
Змістовий модуль 1. Особливості професійної етики та спілкування як інструменту професійної діяльності				
Тема 1. Професійна етика: виникнення, сутність та призначення	2/2	Знати сутність, принципи та завдання професійної етики. Засвоїти принцип справедливості та принцип обов'язку перед суспільством та завдання професійної етики. Вивчити особливості етики різних професій. Освоїти Кодекси професійної етики.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Тема 2. Техніка ділового спілкування. Спілкування як інструмент професійної діяльності	2/4	Засвоїти поняття "комунікація", "спілкування", "ділове спілкування". Визначити міжособистісні взаємини в спілкуванні та особливості ділового спілкування, його функції, види та рівні. Знати видатних менеджерів і їх роль і значення культури спілкування в їхній професійній діяльності.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Тема 3. Культура спілкування - основа корпоративної культури в організації	2/2	Знати сутність корпоративної культури в організації, її основні концепції, що асоціюються з культурою в організації; складові та ознаки корпоративної культури в організації. Визначити джерела формування цінностей та професійної моралі. Вивчити вплив культури організації на її діяльність.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Модульний контроль				5
Змістовий модуль 2. Організація комунікативних стосунків в діловому спілкуванні				
Тема 4. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації	2/2	Знати механізми психологічного та індивідуального впливу. Зрозуміти залежність спілкування від особистісних властивостей його учасників.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5

		Вивчити підходи до спілкування залежно від темпераменту особистості. Визначити роль установки у професійній діяльності менеджера. Засвоїти психологічні ефекти установок.		
Тема 5. Зовнішні ознаки культури в організації	2/2	Засвоїти етикетні правила поведінки в організації. Знати види етикету та його основні принципи. Освоїти сучасний діловий етикет та етичні вимоги до керівника. Освоїти процес формування іміджу репутації організації.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Тема 6. Вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами	2/2	Засвоїти поняття "ділова культура", міжкультурна комунікація, типи ділових культур. Дослідити ділові культури різних країн. Визначити залежність ділової культури від менталітету народу. Освоїти процедуру встановлення ділових контактів з іноземцями. Розглянути бар'єри на шляху до взаєморозуміння представників різних націй.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Тема 7. Організація комунікативного простору	2/2	Знати поняття та ознаки технологій, основні групи технологій, види і типи соціальних технологій. Вміти визначати візуальну організацію комунікативного простору. Знати особливості Подієвої організації і еvento-менеджменту.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Тема 8. Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал	2/2	Дослідити соціологічні, психологічні моделі комунікацій. Вивчити семіотичні моделі комунікації. Проаналізувати модель міфологічної комунікації та модель іміджевої комунікації.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Модульний контроль				5
Змістовий модуль 3. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі				
Тема 9. Міжнародний етикет	2/2	Знати елементи міжнародного етикету. Вивчити загальні вимоги до	Обговорення проблемних питань,	5

обслуговування		організації ділового етикету в міжнародному бізнесі. Ознайомитися з європейською культурою бізнесу	реферат, презентація	
Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	2/2	Вивчити правила поведінки персоналу готелів. Вивчити правила поведінки персоналу ресторану. Знати Етику працівників контактної зони. Знати Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.	Обговорення проблемних питань, реферат, презентація	5
Тема 11. Особливості етикету обслуговування у ресторанах	2/2	Вміти визначати мету ділової гостини та знати основні вимоги до її організації. Знати організацію ділового сніданку, обіду, вечері. Вивчити організацію і проведення прийомів з розсаджуванням. Вміти проводити розташування співрозмовників під час ділових контактів.	Обговорення проблемних питань, розгляд практичної ситуації, реферат, презентація	5
Модульний контроль				5
Всього за семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА КУРСУ

Політика оцінювання	В основу рейтингового оцінювання знань закладена 100-бальна шкала оцінювання (максимально можлива сума балів, яку може набрати здобувач за всіма видами контролю знань з дисципліни з урахуванням поточної успішності, самостійної роботи, науково-дослідної роботи, модульного контролю, підсумкового контролю тощо). Встановлюється, що при вивченні дисципліни до моменту підсумкового контролю (іспиту) здобувач може набрати максимально 70 балів. На підсумковому контролі (іспит) здобувач може набрати максимально 30 балів, що в сумі і дає 100 балів.
Політика щодо академічної доброчесності	Під час підготовки рефератів та індивідуальних науково-дослідних завдань, проведення контрольних заходів здобувачі повинні дотримуватися правил академічної доброчесності, які визначено Кодексом доброчесності Уманського НУС. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (за погодженням із деканом факультету).

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни