

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Гарант освітньої програми

_____ Любов КОВАЛЕНКО

«__» _____ 2025 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ»**

Освітній рівень: перший (бакалаврський)
Галузь знань: І «Транспорт та послуги»
Спеціальність: І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»
Факультет: Менеджменту

Умань – 2025 р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» для здобувачів вищої освіти спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа». – Умань: УНУ, 2025. – 15 с.

Розробники: к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
_____ Любов КОВАЛЕНКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол від «_____» _____ 2025 р. № _____.

Завідувач кафедри _____ Діана НАГЕРНЮК
«_____» _____ 2025 р.

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту
Протокол від «_____» _____ 2025 р. № _____
Голова _____ Марина ГОМЕНЮК
«_____» _____ 2025 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень, назва освітньої програми	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4,0	Галузь знань І «Транспорт та послуги»	Обов'язкова
Модулів - 1	Спеціальність: І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	Рік підготовки:
Змістових модулів – 4		2-й
		Семестр
		3-й
Загальна кількість годин – 120	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Лекції
		26 год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4	Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»	Практичні
		28 год.
		Самостійна робота
		66 год.
		Вид контролю: екзамен

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Важливість вивчення освітньої компоненти «Професійна етика та комунікативні технології» обумовлена підвищенням ролі професійної етики як способу регуляції поведінки в конкретних видах професійної діяльності.

Професійна етика має значення, насамперед, для професій, об'єктом яких є людина. Там, де представники певної професії в силу її специфіки перебувають в постійному або навіть безперервному спілкуванні з іншими людьми існують специфічні «моральні кодекси» людей цих професій і спеціальностей.

Особливої уваги потребує необхідність розгляду загальних принципів професійної етики: професійного обов'язку і відповідальності, професійної солідарності та корпоративності. Велике значення для теорії та практики прикладного етичного знання має розгляд специфіки та різновидів професійної етики у закладі вищої освіти.

Мета навчальної дисципліни: 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.

Основними завданнями, що вирішуються у процесі викладання дисципліни, є:

- 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.

Предметом навчальної дисципліни є вивчення концептуальних засад професійної етики, спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера, техніка та культура ділового спілкування, психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації, вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами, організація комунікативного простору, підходи до професійної етики та етикету обслуговування споживачів у готелях та ресторанах, питання міжнародного етикету .

Місце дисципліни у структурно-логічній схемі підготовки здобувачів вищої освіти: курс «Професійна етика та комунікативні технології» є фундаментальною дисципліною, що вивчає концептуальні засади професійної етики, спілкування як інструмент професійної діяльності менеджера, техніка та культура ділового спілкування, психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в

організації, вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами, організація комунікативного простору, підходи до професійної етики та етикету обслуговування споживачів у готелях та ресторанах, питання міжнародного етикету, і є базовою для отримання майбутніх загальних та фахових компетентностей здобувачами вищої освіти.

Постреквізити: для вивчення цього курсу необхідно засвоїти такі дисципліни: «Історія та культура України», «Психологія», «Іноземна мова», «Основи наукових досліджень та академічна доброчесність», «Етнічні особливості гостинності».

Постреквізити: набуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні освітнього компонента «Професійна етика та комунікативні технології» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: «Організація підприємницької діяльності», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Організація сільського (зеленого) туризму», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві» і ін.

У процесі реалізації програми дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою (табл. 2.1):

Таблиця 2.1.

Матриця компетентностей і програмних результатів навчання, що формуються під час вивчення навчальної дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології»

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів навчання	Програмні результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК4	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій	РН 7	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки
		РН 8	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг
ЗК5	Здатність працювати в команді	РН 7	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки
		РН 8	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

ЗК12	Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів не доброчесності	РН17	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)			
СК4	Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	РН 17	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Методи навчання та засоби діагностики, що відповідають визначеним результатам навчання за навчальною дисципліною «Професійна етика та комунікативні технології», наведено у табл. 2.2, 2.3.

Таблиця 2.2

Результати, методи навчання та методи контролю за навчальною дисципліною «Професійна етика та комунікативні технології»

Результати навчання за навчальною дисципліною		Методи навчання	Методи контролю
1	Знання:		
1.1	Концептуальні знання, набуті в процесі навчання та професійної діяльності, включаючи певні знання сучасних досягнень	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль
1.2	Критичне осмислення основних теорій, принципів, методів і понять у навчанні та професійній діяльності	Підготовка і захист реферативного матеріалу	
2	Уміння/навички:		
2.1	Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
2.2	Здатність розв'язувати проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності	Підготовка і захист реферативного матеріалу	
3	Комунікація:		
3.1	Донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Рольові ігри Підготовка і захист реферативного матеріалу	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.

4 Відповідальність і автономія:			
4.1	Управління комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
4.2	Відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.

Таблиця 2.3.

Методи навчання та методи контролю програмних результатів навчання з навчальної дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології»

Програмний результат навчання		Метод навчання	Методи контролю
РН 7	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль
РН 8	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Рольові ігри Підготовка і захист реферативного матеріалу	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль
РН 17	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Особливості професійної етики та спілкування як інструменту професійної діяльності

Тема 1. Професійна етика: виникнення, сутність та призначення

Сутність, принципи та завдання професійної етики. Етика як філософська наука. Сутність і значення поняття «мораль». Принцип справедливості та принцип обов'язку перед суспільством. Завдання професійної етики. Історія та умови виникнення професійної етики. Професійна етика в суспільстві та її взаємозв'язок з іншими науками. Класифікація професійної етики. Особливості етики різних професій. Поняття про «кодекс честі». Перші професійно-етичні кодекси часів середньовіччя XI-XII ст.. Кодекси професійної етики.

Тема 2. Техніка ділового спілкування. Спілкування як інструмент професійної діяльності

Поняття "комунікація", "спілкування", "ділове спілкування". Міжособистісні взаємини в спілкуванні. Особливості ділового спілкування. Функції, види та рівні спілкування. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як взаємодія. Спілкування як сприймання та розуміння один одного. Поняття "культура", "культура ділового спілкування". Спілкування та його культура. Видатні менеджери про роль і значення культури спілкування в їхній професійній діяльності.

Спілкування як комунікативна діяльність. Стратегія спілкування. Цілі, тактика та стилі спілкування. Авторитарний стиль спілкування. Ліберальний стиль спілкування. Демократичний стиль спілкування. Типи співрозмовників. Класифікація "абстрактних типів" співрозмовників. Етапи спілкування. Розмовні форми ділового спілкування. Індивідуальні форми ділового спілкування. Прийоми, які допомагають встановити контакт із співрозмовником і привернути його інтерес до себе: прийом "ім'я людини як найкраща мелодія для неї"; прийом "дзеркало ставлення"; прийом "уважного і терплячого слухача"; прийом "інтерес до особистого життя співрозмовника, його проблем, почуттів та переживань". Етичні вимоги до спілкування по телефону. Колективні форми спілкування. Методи обговорення проблем. Письмові форми ділового спілкування. Ділове листування.

Тема 3. Культура спілкування - основа корпоративної культури в організації

Сутність корпоративної культури в організації. Основні концепції, що асоціюються з культурою в організації. Рівні культури організації: рівень артефактів, рівень цінностей і рівень базових уявлень. Складові корпоративної культури. Рівні корпоративної культури. Ознаки корпоративної культури в організації. Цінності як основа корпоративної культури. Джерела формування цінностей. Професійна мораль. Професійна совість. Форми корпоративних цінностей. Типи корпоративної культури. Вплив культури організації на її діяльність.

Змістовий модуль 2. Організаційна культура та психологія ділової взаємодії

Тема 4. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації

Сутність впливу. Механізми психологічного впливу. Індивідуальний вплив. Навіювання. Чутки. Психічне зараження. Наслідування. Переконавання. Маніпуляція. Актуалізація. Залежність спілкування від особистісних властивостей його учасників. Підходи до спілкування залежно від темпераменту особистості. Характер та його ознаки. Індивідуальні риси характеру, що заважають успішному спілкуванню. "Ідеальний характер менеджера". Установка на спілкування та її гуманістична спрямованість. Роль установки у професійній діяльності менеджера. Цільова установка. Соціальна установка. Комунікативна установка. Психологічні ефекти установок.

Тема 5. Зовнішні ознаки культури в організації

Зовнішній вияв корпоративної культури в організації. Поняття "етикет". Пристойна поведінка. Етикетні правила поведінки в організації. Види етикету: придворний етикет, дипломатичний етикет, загальний етикет. Основні принципи етикету. Сучасний діловий етикет. Етичні вимоги до керівника. Формування корпоративної ідентичності. Символи. Міфи, історії, легенди. Герої організації. Церемонії. Девіз організації. Поняття "ідентичність". Створення позитивного іміджу та надійної репутації організації. Постійний імідж. Ситуативний імідж. Формування іміджу. Структура іміджу за формою і змістом. Процес формування іміджу організації. Репутація організації.

Змістовий модуль 3. Організація комунікативних стосунків в діловому спілкуванні

Тема 6. Вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами

Поняття "ділова культура". Міжкультурна комунікація. Типи ділових культур. Моноактивний тип культури. Поліактивний тип культури. Ре активний тип культури. Ділові культури різних країн. Класифікація ділових культур за різними ознаками. Залежність ділової культури від менталітету народу. Встановлення ділових контактів з іноземцями. Фази встановлення ділового контакту. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння представників різних націй. Різне сприйняття інформації в контексті своєї ділової культури. Мовні бар'єри, використання сленгів. Національна стереотипізація. Етноцентризм. Різне розуміння невербалики. Дотримання ритуалів. Ставлення до часу. Дотримання норм моралі, звичаїв, традицій. Розуміння середовища.

Тема 7. Організація комунікативного простору

Поняття технології. Ознаки технології. Основні групи технологій. Соціальні технології. Особливості соціальних технологій. Види і типи соціальних технологій. Символічна організація комунікації. Візуальна організація комунікативного простору. Подієва організація і еvento-менеджмент. Міфологічна організація. Комунікативна організація.

Тема 8. Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал

Соціологічні й психологічні моделі комунікацій. Модель Лассвелла. Семіотичні моделі комунікації. «двоступінчаста модель комунікації».

Соціологічна модель Джона і Матильди Рілеїв. Модель Романа Якобсона. Модель Умберто Еко. Код. Портретний (іконіс) код. Лінгвістичний код. Модель Юрія Лотмана. Модель міфологічної комунікації. Модель Клода Леві-строса. Модель Ролана Барта. Модель Карла Густава Юнга. Модель аргументуючої комунікації. Модель іміджевої комунікації. Модель пропагандистської комунікації.

Змістовий модуль 4. Професійна етика у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі

Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування

Міжнародний етикет. Елементи міжнародного етикету. Звернення. Уявлення, знайомство. Ділова переписка. Милозвучність мови та мовний етикет. Кінесика та діловий етикет. Мова жестів та етикет під час бесіди та виступу. Загальні вимоги до організації ділового етикету в міжнародному бізнесі. Етикет міжнародних переговорів. Етикет ділових прийомів. Правила використання електронних засобів. Європейська культура бізнесу.

Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу

Культура поведінки обслуговуючого персоналу. Правила гостинності. Стандарт обслуговування. Принципи обслуговування. Оцінка психологічних проявів споживачів. Роль керівника в управлінні персоналом. Пошук і добір персоналу. Проблема плинності кадрів у готелі. Правила поведінки персоналу готелів. Правила поведінки персоналу ресторану. Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Етичні норми поводження співробітників індустрії гостинності. Приклади стандартів етикету обслуговування. Зовнішній вигляд і одяг. Обличчя гостинності. Природний візуальний контакт. Привітність.

Тема 11. Особливості етикету обслуговування у ресторанах

Адміністративна етика та етикет в готельно-ресторанній справі. Стандарти обслуговування гостей у ресторанах. Вимоги до організації обслуговування споживачів в ресторанах. Вимоги до офіціантів. Правила поведінки офіціанта. Стандарти зовнішнього вигляду. Вимоги до поведінки в залі. Мета ділової гостини та основні вимоги до її організації. Організація ділового сніданку, обіду, вечері. Організація і проведення прийомів з розсаджуванням. Розташування співрозмовників під час ділових контактів.

4. ОРІЄНТОВНА СТРУКТУРА ЗМІСТУ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовні модулі	Кількість годин			
	Всього	Лекції	Практичні	Самостійна робота
Модуль 1				
Змістовий модуль 1. Особливості професійної етики та спілкування як інструменту професійної діяльності				
Тема 1. Професійна етика: виникнення, сутність та призначення	8	2	2	4
Тема 2. Техніка ділового спілкування. Спілкування як інструмент професійної діяльності	14	2	4	8
Тема 3. Культура спілкування - основа корпоративної культури в організації	8	2	2	4
Разом за змістовим модулем 1	30	6	8	16
Змістовий модуль 2. Організаційна культура та психологія ділової взаємодії				
Тема 4. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації	16	4	4	8
Тема 5. Зовнішні ознаки культури в організації	8	2	2	4
Разом за змістовим модулем 2	24	6	6	12
Змістовий модуль 2. Організація комунікативних стосунків в діловому спілкуванні				
Тема 6. Вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами	8	2	2	4
Тема 7. Організація комунікативного простору	8	2	2	4
Тема 8. Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал	16	4	4	8
Разом за змістовим модулем 3	32	8	8	16
Змістовий модуль 3. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі				
Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування	14	2	2	10
Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	10	2	2	6
Тема 11. Особливості етикету обслуговування у ресторанах	10	2	2	6
Разом за змістовим модулем 4	34	6	6	22
Усього годин	120	26	28	66

5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Особливості професійної етики та спілкування як інструменту професійної діяльності		
1.	Тема 1. Професійна етика: виникнення, сутність та призначення	2
2.	Тема 2. Техніка ділового спілкування. Спілкування як інструмент професійної діяльності	4
3.	Тема 3. Культура спілкування - основа корпоративної культури в організації	2
Змістовий модуль 2. Організаційна культура та психологія ділової взаємодії		
4.	Тема 4. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації	4
5.	Тема 5. Зовнішні ознаки культури в організації	2
Змістовий модуль 3. Організація комунікативних стосунків в діловому спілкуванні		
6.	Тема 6. Вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами	2
7.	Тема 7. Організація комунікативного простору	2
8.	Тема 8. Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал	4
Змістовий модуль 3. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі		
9.	Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування	2
10.	Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	2
11.	Тема 11. Особливості етикету обслуговування у ресторанах	2
	Разом	28

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Особливості професійної етики та спілкування як інструменту професійної діяльності		
1.	Тема 1. Професійна етика: виникнення, сутність та призначення	4
2.	Тема 2. Техніка ділового спілкування. Спілкування як інструмент професійної діяльності	8
3.	Тема 3. Культура спілкування - основа корпоративної культури в організації	4
Змістовий модуль 2. Організаційна культура та психологія ділової взаємодії		
4.	Тема 4. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації	8
5.	Тема 5. Зовнішні ознаки культури в організації	4
Змістовий модуль 3. Організація комунікативних стосунків в діловому спілкуванні		
6.	Тема 6. Вплив ділових культур на спілкування з іноземними партнерами	4
7.	Тема 7. Організація комунікативного простору	4
8.	Тема 8. Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал	8
Змістовий модуль 4. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі		
9.	Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування	10
10.	Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу	6
11.	Тема 11. Особливості етикету обслуговування у ресторанах	6
	Разом	66

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Для вивчення курсу «Професійна етика та комунікативні технології» використовуються традиційні методи навчання. Вивчення навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення тематичних, проблемних лекцій; практичних і семінарських занять із проведенням презентацій, дискусій, круглих столів, вирішення професійно-орієнтованих задач; інтерактивних занять; індивідуальних занять із підготовкою рефератів, науково-дослідних робіт, розв'язання конкретних ситуацій; консультації з викладачами; самонавчання на основі конспектів, посібників та іншої рекомендованої літератури, навчальних мультимедійних матеріалів, через електронне модульне середовище навчального процесу Moodle.

Самостійна робота студентів при вивченні курсу проводиться у таких формах: підготовка до практичних занять, контрольних робіт, модульно-рейтингового контролю; вивчення тем або окремих питань, що виносяться для самостійної роботи; ознайомлення із законодавчими та нормативними актами України; підготовка до екзамену.

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для ефективної перевірки рівня засвоєння студентами знань, умінь та навичок з навчальної дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» використовуються рейтингова система оцінювання, яка передбачає усне і письмове опитування; поточний модульний контроль; презентація науково-дослідних, проблемних робіт, рефератів; екзамен.

З навчальної дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» перевірка й оцінювання знань студентів проводиться в таких формах: оцінка роботи під час семінарських та практичних занять; оцінка виконаних науково-дослідних завдань та самостійної роботи; підсумковий контроль у формі екзамену.

9. КРИТЕРІЇ ТА ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ І ВМІНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти при формі контролю «Екзамен»

															Підсумкова атестація	Сума
Змістовий модуль 1			Мк	Змістовий модуль 2		Мк	Змістовий модуль 3			Мк	Змістовий Модуль 4			Мк		
T1	T2	T3		T4	T5		T6	T7	T8		T9	T10	T11			
4	4	4		5	4		4	5	5		5	5	5			

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену та курсової роботи	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	F X	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1 – 34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення організації освітнього процесу з навчальної дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» включає:

- освітньо-професійну програму;
- робочу програму навчальної дисципліни;
- конспект лекцій з навчальної дисципліни;
- плани практичних занять і методичні рекомендації щодо їх проведення;

1. Коваленко Л.Г. Інструктивно-методичні матеріали до практичних занять з дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа». Умань: Уманський НУС, 2024. 15 с.

2. Коваленко Л.Г. Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа». Умань: Уманський НУС, 2024. 13 с.

3. Коваленко Л.Г. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Професійна етика та комунікативні технології » для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа». Умань: Уманський НУС, 2024. 30 с.

- засоби діагностики знань та умінь студентів;
- завдання для модульного та підсумкового контролю знань;
- рекомендована література.

11. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Базова література

1. Аболіна Т. Г., Васильєва І. В., Єрмоленко А. М. та ін. Теоретичні проблеми сучасної етики: навч. посіб. для студ. ВНЗ. 2-ге переробл. та доповн. Київ : ВД «Авіцена», 2013.
2. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник К.: ФОП Гуляєва В.М., 2021.
3. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 252 с.
4. Гасюк Л. М. Етика в українському вимірі. Вісник Черкаського державного університету: Психолого-педагогічні науки. 2000. Вип. 18. С. 23–28.
5. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К. : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
6. Герасимчук А. А. Етика та етикет. К. : ЄУ. 2006. 350 с.
7. Васильєва Л.М. Формування професійної етики фахівців економічного профілю в умовах закладу вищої освіти. Modern Economics: електрон. наук. фахове вид. з економ. наук. 2021. № 26. С. 25-29. URL: <https://dspace.dsau.dp.ua/bitstream/123456789/4822/1/1.pdf>.
8. Етика: Навч. посіб. / За ред. проф. В. О. Лозового. К., 2004. 180 с.
9. Етика ділового спілкування : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / уклад. Я.Е. Андрющенко. Миколаїв: МНАУ, 2021. 81 с.
10. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. К. : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
11. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник. К. : Знання, 2007. 143 с.
12. Ломачинська І.М., Рихліцька О.Д., Барна Н.В. Основи корпоративної культури.// Навч. посібник. – К.: 2011., 480 с.
13. Малахов В. А. Етика : Курс лекцій : Навч. посібник. К. : Либідь, 2001. 384 с.
14. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К. : Кондор, 2008. 356 с.
15. Прикладна етика. Навч. посібник За наук. ред. Панченко В.І.. К.: «Центр учбової літератури», 2012. Розділ 1. С. 7-40.
16. Професійна та корпоративна етика: навч. посіб. / за ред., В.І. Панченко. – К: 2019 ВПЦ «Київський університет», 2019.
17. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч.посібник. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.
18. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник /О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. Харків : НТУ «ХПІ», 2006. 364 с.
19. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник. К. : Центр навч. літератури, 2004. 232 с.
20. Шиманова О. Етика і професійна етика : навч-метод. посібник. Л.: ПП Сорока Т. Б., 2013. 132 с.

Допоміжна література

1. Етика. Естетика.: Навч. посібник / за наук. ред. Панченко В.І. К.: «Центр учбової літератури», 2014. Розділ 1. С. 6-22.

2. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н.В. Полстяна, і др., Х.: ХДУХТ, 2011. 73 с.
3. Кубрак О.В. Етика ділового повсякденного спілкування: навч. посіб. 4-те вид. Суми, 2015. 222 с.
4. Стахів М. Українській комунікативний етикет: Навч.-метод. посіб. К.: Знання, 2008. 245 с.
5. Статінова Н. П. Етика бізнесу : навч. посібник. К. : КНТЕУ, 2001. 280 с.
6. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини. Духовність українства. 2002. № 4. С. 110 – 114.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека з менеджменту – BBM. URL: [http:// management.com.ua/](http://management.com.ua/)
2. Електронні каталоги бібліотек України. URL: <http://e-catalog.name/>
3. Електронна бібліотека Lib.com.ua. URL: <http://www.lib.com.ua/>
4. Національна бібліотека імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Українська бібліотека – «Джерело». URL: <http://ukrlib.com/arXiv.org> - загальнодоступні наукові публікації. URL: <http://arxiv.org/>
6. Google Scholar – пошукова система, яка індексує повний текст наукових публікацій всіх форматів і дисциплін. URL: <https://scholar.google.com.ua/schhp?hl=uk>
7. Професійна етика й норми професійних ділових відносин. URL: <http://www.readbookz.com/book/159/4576>.

ЗМІНИ В РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ

У робочій програмі відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» переглянуто структуру навчальної дисципліни в частині кількості годин виділених на аудиторну та позааудиторну роботу, оновлено методичне забезпечення, список рекомендованої літератури та інформаційні ресурси.