



## СИЛАБУС

<b>1. Базова інформація про дисципліну</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Професійна етика та комунікативні технології
<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський)
<b>Галузь знань</b>	24 «Сфера обслуговування»
<b>Спеціальність</b>	242 «Туризм і рекреація»
<b>Освітньо-професійна програма</b>	«Туризм»
<b>Факультет</b>	менеджменту
<b>Семестр</b>	3
<b>Курс</b>	II
<b>Анотація курсу</b>	<p>Важливість вивчення освітньої компоненти «Професійна етика та комунікативні технології» обумовлена підвищенням ролі професійної етики як способу регуляції поведінки в конкретних видах професійної діяльності.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Сторінка курсу в Moodle</b>	<a href="https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=1904">https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=1904</a>
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Лектор курсу</b>	Коваленко Любов Григорівна, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи <a href="https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/kovalenko-lyubov-grigorivna.html">https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/kovalenko-lyubov-grigorivna.html</a>
<b>Адреса кафедри</b>	м. Умань, вул. Інститутська, 1, корп. 4
<b>2. Місце дисципліни в освітній програмі</b>	
<b>Освітня програма</b>	«Туризм» <a href="https://ects.udau.edu.ua/ua/informaciya-po-programam/fakultet-menedzhmentu/242-turizm-i-rekreaciya.html">https://ects.udau.edu.ua/ua/informaciya-po-programam/fakultet-menedzhmentu/242-turizm-i-rekreaciya.html</a>
<b>Перелік загальних компетентностей (ЗК)</b>	У результаті вивчення дисципліни здобувач повинен оволодіти такими загальними компетентностями: <ul style="list-style-type: none"><li>– здатність діяти соціально відповідально та свідомо;</li><li>– здатність працювати в міжнародному контексті;</li><li>– навички міжособистісної взаємодії;</li><li>– здатність працювати в команді та автономно.</li></ul>
<b>Перелік фахових компетентностей (ФК)</b>	У результаті вивчення дисципліни здобувач повинен оволодіти такими фаховими компетентностями: <ul style="list-style-type: none"><li>– здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;</li> <li>– здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;</li> <li>– здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.</li> </ul>
<b>Перелік програмних результатів навчання (ПР)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;</li> <li>– встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;</li> <li>– проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.</li> </ul>
<b>3. Опис дисципліни</b>	
<b>Структура навантаження здобувачів</b>	<p>Кількість годин – 105  Кількість кредитів – 3,5  Лекції – 22 год.  Практичні заняття – 24 год.  Самостійна робота – 59 год.  Форма підсумкового контролю – екзамен.</p>
<b>Методи навчання</b>	<p>Для вивчення курсу «Професійна етика та комунікативні технології» використовуються традиційні методи навчання. Вивчення навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення тематичних, проблемних лекцій; практичних 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.</p> <p>Самостійна робота здобувачів 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.</p>
<b>Мета та завдання</b>	<p><b>Мета навчальної дисципліни:</b> формування системи теоретичних знань та набуття практичних навичок та вмінь в дотриманні етичних принципів та норм здобувачами вищої освіти в рамках майбутньої професії, засвоєння здобувачами 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.</p> <p><b>Основними завданнями дисципліни, є:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вивчення сутності професійної етики як навчальної дисципліни, завдань та інституційних основ професійної етики;</li> <li>– вивчення структури та змісту кодексу професійної етики;</li> <li>– набуття вмінь з використання техніки ефективного спілкування, вирішувати етичні проблем зі збереженням етичних принципів та загальнолюдських цінностей;</li> <li>– набуття навичок застосування набутих знань в безпосередній практичній діяльності;</li> <li>– набуття вмінь використання стратегії управління конфліктом та</li> </ul>

	розробки програми дій як способу вирішення конфлікту.
<b>4. Зміст дисципліни</b>	
<b>Тема 1</b>	Основи професійної етики
<b>Тема 2</b>	Етика взаємовідносин у трудовому колективі
<b>Тема 3</b>	Поняття про службовий етикет
<b>Тема 4</b>	Культура спілкування
<b>Тема 5</b>	Мовний етикет в професійній діяльності
<b>Тема 6</b>	Бізнес-етика індустрії гостинності
<b>Тема 7</b>	Особливості професійної поведінки фахівця сфери сервісу
<b>5. Політика дисципліни</b>	
<b>Організація навчання</b>	Регулярне відвідування лекцій здобувачами, активна їх участь під час опитування на лабораторних заняттях, ініціативність в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконання самостійної роботи. Організація навчання відбувається згідно розкладу <a href="http://mkr.udau.edu.ua">http://mkr.udau.edu.ua</a>
<b>Методи контролю</b>	Комплекс контрольних заходів містить поточний і підсумковий контроль. Поточний контроль включає оцінювання знань здобувача вищої освіти під час проведення практичних занять; виконання завдань самостійної та науково-дослідної роботи; поточний модульний контроль. Підсумковий контроль знань проводиться у вигляді екзамену
<b>Академічна доброчесність</b>	Дотримання положень «Кодексу академічної доброчесності УНУС». Доступний за посиланням: <a href="https://www.udau.edu.ua/ua/file/4dH7">https://www.udau.edu.ua/ua/file/4dH7</a>

#### 6. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточний (модульний) контроль															Підсумковий контроль	Сума
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3						
T1	T2	T3	T4	МК 1	T5	T6	T7	T8	T9	МК 2	T10	T 11	T 12	МК 3		
3	3	3	3	8	3	3	3	3	3	10	5	5	4	10	30	100

#### 7. 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	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

#### 8. Рекомендована література

##### Базова

- Аболіна Т.Г., Васильєва І.В., Єрмоленко А.М. Теоретичні проблеми сучасної етики: навч. посіб. для студ. ВНЗ. 2-ге переробл. та доповн. К.: ВД «Авіцена», 2013. 257 с.
- Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 252 с.

3. Гасюк Л.М. Етика в українському вимірі. *Вісник Черкаського державного університету. Серія: Психолого-педагогічні науки*. 2018. Вип. 18. С. 23-28.
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. К.: Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
5. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. К.: Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
6. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник. К.: Знання, 2007. 143 с.
7. Лозовий В.О., Петришин О.В. Професійна етика юриста. Національна юридична академія імені Ярослава Мудрого. Х.: Право, 2008. 317 с.
8. Ломачинська І.М., Рихліцька О.Д., Барна Н.В. Основи корпоративної культури. К.: Освіта, 2011. 480 с.
9. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К.: Кондор, 2008. 356 с.
10. Прикладна етика. Навч. посібник. За наук. ред. Панченко В.І. К.: «Центр учбової літератури», 2012. 278 с.
11. Професійна та корпоративна етика. За ред. В.І. Панченко. К.: 2019 ВПЦ «Київський університет», 2019.
12. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник. Л.П. Малюк, Л. М. Варипаєва. Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с.
13. Романовський О.Г. Пономарьов О.С., Лапузіна О.М. Ділова етика : навч. посібник. Х.: НТУ «ХП», 2006. 364 с.
14. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник. К.: Центр навч. літератури, 2004. 232 с.
15. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с.
16. Шиманова О. Етика і професійна етика. Львів: ПП Сорока Т.Б., 2013. 132 с.

#### *Допоміжна*

1. Дерлоу Дес. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень. Пер. з англ. Р.А. Семків, Р.Л. Ткачук. К.: Наукова думка, 2001. 242 с.
2. Етика. Естетика.: Навч. посібник. За наук. ред. Панченко В.І. К.: «Центр учбової літератури», 2014. С. 6-22.
3. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: Навч. посіб.: 2-е вид., перероб. і доп. К.: Знання, 2005. 224 с.
4. Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: Х.: ХДУХТ, 2011. 73 с.
5. Кубрак О.В. Етика ділового повсякденного спілкування: навч. посіб. 4-те вид. Суми: Вид-во СУМДУ, 2015. 222 с.
6. Проценко О. П. Етикет в просторі практичної філософії. Х.: ХНУ, 2002. 240 с.
7. Стахів М. Українській комунікативний етикет: Навч.-метод. посіб. К.: Знання, 2008. 245 с.
8. Статінова Н.П. Етика бізнесу : навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2001. 280 с.
9. Коваленко Л.Г., Нагернюк Д.В. Діловий туризм як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств. *Інфраструктура ринку*, 2019. Вип. 36. С. 50-55.
10. Коваленко Л.Г., Нагернюк Д.В. Стратегія розвитку маркетингу готельних послуг в умовах нестабільності ринкового середовища. *Економіка та суспільство*, 2021. № 30. doi: 10.32782/2524-0072/2021-30-24.
11. Нагернюк Д.В., Коваленко Л.Г. Особливості сфери гостинності: Дефініція поняття. *Інфраструктура ринку*, 2021. Вип. 59. С. 50-54.
12. Коваленко Л.Г., Нагернюк Д.В. Потенціал закладів ресторанного господарства у формуванні споживчої лояльності. *Інфраструктура ринку*, 2021. Вип. 60. С. 95-98.
13. Нагернюк Д.В., Коваленко Л.Г. Формування конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*, 2021. Вип. 31. DOI: [doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-24](https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-24)

14. Петренко Н.О., Поліщук О.А., Коваленко Л.Г. Правове регулювання та аспекти ціноутворення в сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. *Ефективна економіка*. №5. 2022. DOI: [10.32702/2307-2105-2022.5.6](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.5.6)

15. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління. Збірник наукових праць Уманського НУС. 2022. Вип. 100. Ч. 2. С. 238-249

### **9. Інформаційні ресурси**

1. Бібліотека з менеджменту – BBM. URL: <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/>
6. arXiv.org - загальнодоступні наукові публікації. URL: <http://arxiv.org/>
7. Google Scholar – пошукова система, яка індексує повний текст наукових публікацій всіх форматів і дисциплін. URL: <https://scholar.google.com.ua/schhp?hl=uk>