

СИЛАБУС КУРСУ
«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ
МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ»

2019/2020 н.р.



ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ
 ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА

Ступінь вищої освіти - бакалавр
 Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
 Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
 Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
 Компонент освітньої програми – вибіркова дисципліна

Рік підготовки - 3(1)рік, семестр – V (I) –VI (II)
 Кількість кредитів: 5,5 Мова викладання: українська

Керівник курсу - Синоруб Галина Петрівна, кандидат наук із соціальних комунікацій, старший викладач кафедри загальної та гуманітарної підготовки

Контактна інформація – sunoryb@ukr.net

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

«Діловий етикет міжособистісного спілкування в готельно-ресторанній сфері» – вибіркова навчальна дисципліна, що спрямована на формування фахових компетентностей щодо основних морально-етичних цінностей, принципів, норм та категорій, застосування їх в процесі здійснення професійної діяльності, а також формування моральної культури, відчуття відповідальності та обов'язкового дотримання вимог моралі.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є набуття теоретичних знань та практичних навичок, необхідних для формування знань, умінь та навичок майбутніх фахівців із культури спілкування, обслуговування та поведінки в діловій сфері; морально-етичних принципів встановлення ділових взаємостосунків, комунікації та організації роботи.

Дисципліна орієнтується на формування ефективної зовнішньої та внутрішньої комунікації на підприємствах сфери гостинності, навичок взаємодії.

СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
24/34	Змістовий модуль 1. Діловий етикет і діловий імідж		
6/4	Тема 1. Роль етикету у професійній діяльності працівника сфери обслуговування.	Знати особливості ділового етикету та його значення у сфері обслуговування, розуміти різницю між світським і діловим етикетом, виявляти помилки у сфері ділового етикету.	Питання, ситуації для аналізу.
4/6	Тема 2. Стиль та імідж ділової людини.	Знати особливості корпоративної філософії, вміти розробляти внутрішній імідж організації, планувати ефективно час, визначати манери ділової людини та використовувати їх на практиці.	Питання, практичні завдання.
6/8	Тема 3. Ділова атрибутика.	Вміти аналізувати корпоративну символіку, засвоїти алгоритм створення корпоративної символіки, володіти етикетом національних символів.	Захист міні-проектів, питання.

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
4/8	Тема 4. Особистісні якості ділової людини. Представлення.	Засвоїти прийоми, тактики й техніки самопрезентації, виявляти ознаки позитивної і негативної, «природної» і «штучної» самопрезентації, розуміти специфіку самопрезентації на інформаційних платформах.	Захист міні-проектів, питання, практичні завдання.
4/8	Тема 5. Офіс кожного дня.	Розуміти особливості творення зовнішнього іміджу, проектувати оформлення офісу, знати етикет робочого місця, дотримуватися конфіденційності та безпеки офіційних документів.	Питання, тести, МК 1.
28/28	Змістовий модуль 2. Діловий протокол		
6/6	Тема 6. Предмет, принципи, значення ділового протоколу.	З'ясувати особливості ділового протоколу, пояснити різницю між дипломатичним та діловим протоколом і діловим етикетом, засвоїти джерела, правила й норми дипломатичного протоколу та етикету.	Питання, практичні завдання/задачі.
6/6	Тема 7. Протокольна практика офіційних і неофіційних прийомів.	Засвоїти основні вимоги проведення ділових прийомів, класифікувати етапи підготовки та проведення до офіційних прийомів, відмінності офіційного та неофіційного прийомів, розуміти особливості прийому іноземних делегацій.	Питання, практичні завдання/задачі.
6/6	Тема 8. Ділові засідання.	Знати правила та встановлені процедури проведення засідань із урахуванням норм етикету, класифікувати етапи планування та підготовки формального/неформального ділового засідання, засвоїти етикет учасника засідання.	Захист міні-проектів, питання, практичні завдання/задачі.
6/6	Тема 9. Ділові зустрічі та переговори.	Знати особливості підготовки та проведення переговорів, а також принципи, методи та види планування, володіти мистецтвом ведення переговорів, використовувати технічні та тактичні прийоми ведення ділових переговорів, розуміти та враховувати національні особливості ведення ділових переговорів.	Захист міні-проектів, питання.
6/6	Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	Засвоїти правила гостинності та дотримуватися її стандартів, розуміти етичні принципи працівників контактної зони, приймати активну участь у складанні документів.	Реферати-повідомлення, питання, тести, задачі, МК 2.
24/27	Змістовий модуль 3. Організація ділового спілкування		
6/6	Тема 11. Ділове спілкування: принципи і норми.	Засвоїти техніку ефективного спілкування, вміти долати бар'єри спілкування, застосовувати вербальні засоби етикету ділового спілкування, знати невербальні засоби спілкування та їх класифікацію, дотримуватися вимог до етичного спілкування зі споживачами.	Питання, кейси, практичні завдання/задачі.
6/7	Тема 12. Етикет опосередкованого ділового спілкування.	Знати основні правила телефонного етикету та правила ведення телефонних переговорів, оперувати протокольними вимогами до оформлення ділових листів, застосовувати норми ділової інтернет-комунікації.	Реферати-повідомлення, питання, практичні завдання/задачі.
6/6	Тема 13. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.	Знати особливості етики управління, розуміти причини виникнення конфліктів, аналізувати та обирати стилі вирішення конфліктів, обґрунтовувати моделі поведінки в конфліктній ситуації та вміти управляти ними.	Питання, практичні завдання/задачі.

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
6/8	Тема 14. Національні особливості ділової комунікації.	Розуміти специфіку ділового спілкування з представниками різних національностей, враховувати національні особливості різних народів, засвоїти основні етапи прийому іноземних делегацій.	Реферати-повідомлення, питання. ІНДЗ, ПМК

ПОЛІТИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології компетентнісного навчання.

При проведенні практичних занять використовуються різні активності: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, ситуативні кейси, розв'язування практичних задач, тренінгові вправи.

На лекціях у формі активної бесіди з елементами дискусії та тренінгу розглядаються основні теоретичні положення теми, які вимагають роз'яснення та уточнення з боку викладача. На лекціях вимагається активна участь студентів у обговоренні ключових положень теми, ведення стислого конспекту лекції.

Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на практичних заняттях у формі міні-дискусій, представлення міні-проектів, заслуховування та аналізу тематичних доповідей та рефератів, а також шляхом аналізу кейсів та розв'язання практичних задач.

В процесі практичного заняття студенти вчать формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, а також мистецтву самопрезентації та красномовству, організації та проведенню ділових прийомів, засвоюють стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Питання для обговорення, практичні та індивідуальні завдання для підготовки до практичних занять, конкретні вимоги до окремих тем занять подані у відповідних методичних вказівках.

ВИМОГИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основним завданням самостійної роботи студентів є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками дотримання етичних стандартів у готельно-ресторанній сфері в умовах сучасного ринку послуг.

Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань із кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання. Крім того, з деяких тем передбачається написання рефератів, міні-проектів. Обсяг самостійної роботи визначається кількістю годин, передбачених робочою програмою.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ ТА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до **Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів за кредитно-модульною системою.**

Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають:

- *поточний контроль,*
- *модульний контроль,*

- виконання індивідуального навчально-дослідного завдання.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку знань студентів із окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

- робота в малих групах, що полягає в спільному опрацюванні студентами окремих проблемних питань із наступною демонстрацією результатів та засвоєння навчального матеріалу;
- презентація та самопрезентація - виступи перед аудиторією для представлення себе та власних доповідей, висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень, захист міні-проектів тощо;
- дискусія - обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань;
- кейс-метод - аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять із певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як і перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання можуть бути груповими, так і виконуватися окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням. Це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, практичних занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

ТАБЛИЦЯ розподілу балів за підсумковими контрольними заходами та відповідними ваговими коефіцієнтами

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контроль)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Підсумкова оцінка
Вагові коефіцієнти, %	70	20	10	100
Розрахунок оцінки в балах	80	83	70	80

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах:

$$O = 80 * 0,4 + 85 * 0,2 + 90 * 0,1 + 80 * 0,3 = 82$$

Студенти як відповідальні учасники освітнього процесу дотримуються норм **академічної доброчесності**, усвідомлюють наслідки її порушення, що визначаються **Положенням про академічну доброчесність у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

Письмові роботи, презентації перевіряються на наявність плагіату й допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%.

Списування під час контрольних заходів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

ПОЛІТИКА ЩОДО ВІДВІДУВАННЯ, ДЕДЛАЙНІВ ТА ПЕРЕСКЛАДАННЯ

Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у науково-дослідницьких заходах, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу. Пропущені заняття та незадовільні оцінки (поточний контроль, ПМК) повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача.

ІНДЗ, ПМК, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 10 балів).

До початку сесії студенти повинні виконати усі підсумкові контрольні заходи і отримати по кожному з Модулів 1, 2, 3 не менше 60 балів.

Перескладання незадовільних оцінок здійснюється відповідно до **Положення про порядок ліквідації академічних заборгованостей**.

ЛІТЕРАТУРНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА КУРСУ

1. Баглай О. І. Виникнення та подолання міжкультурних конфліктів у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму / О. І. Баглай, А. А. Тучапєць // 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.
2. 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.
3. Історія етикету: основні етапи розвитку URL: <http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapi-rozvitku.html>
4. 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.
5. 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.
6. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К. : Знання, 2017. 326 с.
7. 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.
8. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 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.

СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

I СЕМЕСТР

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень	14 тиждень	15 тиждень	16 тиждень	17 тиждень
Лекції	Л	Л	Л	Л		Л	Л		Л	Л		Л		Л		Л	
Практичні	П		П		П		П	П	П		П		П		П		П
Контроль знань	ПО		ПО		ПО		ПО	ПО МК 1	ПО		ПО		ПО		ПО	ІНД 3	ПО МК2

II СЕМЕСТР

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень	14 тиждень
Лекції	Л			Л			Л			Л				
Практичні		П	П		П	П		П	П		П	П		
Контроль знань		ПО	ПО		ПО	ПО		ПО	ПО		ПО	ПО	ІНД3	МК3 залік

Л – лекційне заняття

П – практичне заняття

МК – модульний контроль

ІНД3 – індивідуальне навчально-дослідне завдання

ПО – поточне опитування