

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету управління,
адміністрування та туризму
Світлан РУДНІЧЕНКО
09.09.2025 р

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Професійна етика в сервісній сфері обслуговування

Назва дисципліни

Призначення Робочої програми Для освітніх програм різних спеціальностей
Рівень вищої освіти Перший бакалаврський
Мова навчання Українська
Обсяг дисципліни, кредитів ЄКТС 4
Статус дисципліни Вибіркова
Факультет Управління, адміністрування та туризму
Кафедра Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Обсяг дисципліни		Кількість годин						Форма семестрового контролю
			Аудиторні заняття					Самостійна робота (в т.ч. ІРС)	Залік
	Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття		
Д	4	120	50	16	-	34	-	70	+
З	4	120	12	4	-	8	-	108	+

Робоча програма складена на основі освітніх програм підготовки бакалавра та стандарту вищої освіти.

Робоча програма складена Світлана Рудніченко канд.екон.наук, доц. Тетяна ТОМАЛЯ
Підпис Учений ступінь, вчене звання Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 1 від 09.09.2025 р.

Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Ігор Журба
Назва Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА В СЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тип (статус) дисципліни	Вибіркова професійної підготовки
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	-
Кількість призначених кредитів ЄКТС	4,0
Форми навчання, для яких викладається дисципліна	Очна (денна) / заочна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, має: знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з професійної етики в сфері обслуговування, 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, діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності, розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю.

Зміст навчальної дисципліни: Загальні поняття професійної етики в сфері обслуговування. Етичні та психологічні аспекти професійного спілкування. Етика відносин в індустрії гостинності. Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу. Управління конфліктами в сфері обслуговування. Соціальна відповідальність в сфері гостинності. Корпоративна етика та корпоративна культура. Формування іміджу підприємства сфери обслуговування. Дрес-код у сфері гостинності. Професійні кодекси та стандарти професійної етики у секторі гостинності.

Запланована навчальна діяльність. Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС початкової дисципліни для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин; для заочної форми – 2-3- години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання Лекції (з використанням наочних методів (слайдів), пояснення, бесіди); практичні заняття (з використанням ситуаційних вправ, дискусій), самостійна робота (індивідуальне завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: Усне опитування, презентація результатів виконання індивідуального завдання; письмове опитування (тестування).

Вид семестрового контролю: залік.

Навчальні ресурси:

1 Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.

2 Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. Посібник. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.

3 Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016 146 с.

4 Сушик І.В. Етика бізнесу: навч. посіб./ І.В. Сушик, О.Г. Сушик, Я.М. Мартинюк, В.В. Вісин – Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2019. – 268 с.

5 НоReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.

6 НоReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 312 с.

7 Модульне середовище. <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9135>

8 Електронна бібліотека. URL: http://lib.khmnmu.edu.ua/asp/php_f/p1age_lib.php

Викладачі: кандидат економічних наук, доц. Тетяна Томалья.

2. Пояснювальна записка

Навчальна дисципліна «Професійна етика у сфері обслуговування» створює умови для формування у здобувачів вищої освіти професійних цінностей, моральних принципів та етичних норм, які є необхідними для якісного обслуговування клієнтів. Вона сприяє розвитку комунікативних навичок, відповідальності, толерантності, здатності до самоконтролю та емоційної стійкості, що особливо важливо у сфері, де людський фактор має вирішальне значення. Опанування цієї дисципліни допомагає майбутнім фахівцям не лише дотримуватися етичних стандартів у професійній діяльності, а й створювати позитивний імідж організації та встановлювати довірливі відносини з клієнтами.

Метою дисципліни є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про етичні та культурні особливості закладів готельно-ресторанної індустрії, норми і принципи ділових відносин та управління етичними нормами міжособистісних відносин в колективі, ділову комунікацію в професійній сфері та безконфліктну діяльність в індустрії гостинності.

Предмет дисципліни є вивчення моральних принципів, етичних норм, цінностей та стандартів поведінки, які регулюють професійну діяльність у сфері послуг.

Завдання дисципліни - теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти до діяльності у сфері послуг, ознайомлення студентів із особливостями етики гостинності в сучасних умовах, її принципами, нормами як на рівні готельно-ресторанної індустрії, так і на рівні окремого готелю, ресторану; ознайомлення з принципами, нормами та механізмами формування корпоративної культури та етики; сприяння розвитку комунікативних якостей у відносинах в готельно-ресторанній сфері; надання студентам необхідних знань про загальні норми ділового етикету, формування вміння використовувати норми етикету в ділових стосунках та при обслуговуванні в ресторанах і готелях.

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни має *демонструвати* знання основних принципів професійної етики у сфері обслуговування, нормативно-правових документів, що регламентують етичні стандарти професійної діяльності, значення етичних норм для побудови довірливих відносин із клієнтами та партнерами. Він повинен *уміти* аналізувати етичні ситуації та знаходити оптимальні рішення в контексті професійної діяльності, застосовувати етичні норми у взаємодії з клієнтами, колегами та іншими стейкхолдерами, *вирішувати* етичні конфлікти із дотриманням професійних стандартів та принципів толерантності. Студент має *демонструвати* навички ведення професійного діалогу з дотриманням норм етикету, формування позитивного іміджу професіонала та організації через етичну поведінку, будування конструктивних відносин у колективі та з клієнтами. Він повинен *усвідомлювати* важливість етичної відповідальності у професійній діяльності, бути готовим до саморефлексії та вдосконалення своєї професійної поведінки, *відповідально ставитися* до збереження репутації професії та організації. Студент має бути здатним брати на себе відповідальність за дотримання етичних норм у складних професійних ситуаціях, володіти навичками роботи в умовах морального вибору та прийняття рішень, що відповідають етичним стандартам.

3. Структура залікових кредитів дисципліни

№	Тема	Кількість годин, відведених на:			Кількість годин, відведених на:		
		Денна форма			Заочна форма		
		лекції	практичні	СРС	лекції	практичні	СРС
1	Тема 1 Загальні поняття професійної етики в сфері обслуговування	1	2	6	2	2	10
2	Тема 2 Етичні та психологічні основи професійного спілкування	1	2	6			10
3	Тема 3 Етика відносин в індустрії гостинності	2	4	8			10
4	Тема 4 Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу	2	4	8	2	2	12
5	Тема 5 Управління конфліктами у сфері обслуговування	2	4	7			12
6	Тема 6 Соціальна відповідальність в сфері гостинності	2	4	8			10
7	Тема 7 Корпоративна етика та корпоративна культура	2	4	8	2	2	12
8	Тема 8 Формування іміджу підприємства сфери обслуговування	2	4	8			12
9	Тема 9 Дрес-код у сфері гостинності	1	4	6			10
10	Тема 10 Професійні кодекси та стандарти професійної етики у секторі гостинності	1	2	6		2	10
	Разом за семестр	16	34	70	4	8	108

4. Програма навчальної дисципліни

4.1 Зміст лекційного курсу*

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість год.
1	Тема 1 Загальні поняття професійної етики в сфері обслуговування. Поняття професійної етики. Взаємозв'язок професійної етики і суспільної свідомості. Основні терміни та визначення. Література: [1, 4-6] Тема 2 Етичні та психологічні основи професійного спілкування. Основні ознаки успішної поведінки. Комунікативна сторона спілкування. Культуру спілкування та культура мовлення. Комунікативні бар'єри. Міжособистісний простір в техніці спілкування. Типи особистостей та стилі лідерства. Етичний бік спілкування. Література: [1,4-6,12-13]	2
2	Тема 3 Етика відносин в індустрії гостинності. Основні принципи етичної поведінки в індустрії гостинності. Норми поведінки	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість год.
	керівника. Професійна етика персоналу. Література: [1-2,4]	
3	Тема 4 Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу. Правила поведінки обслуговуючого персоналу. Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Управління та командна робота в ресторані. Література: [1,2,3,4]	2
4	Тема 5 Управління конфліктами у сфері обслуговування. Причини виникнення конфлікту. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. Стратегії управління конфліктами. Література: [1,3]	2
5	Тема 6 Соціальна відповідальність в сфері гостинності. Поняття та характеристика соціальної відповідальності. Соціальна відповідальність бізнесу в Україні та світі. Складові соціальної відповідальності бізнесу у сфері гостинності. Модель корпоративної соціальної відповідальності готельно-ресторанного бізнесу. Література: [1,4-6]	2
6	Тема 7 Корпоративна етика та корпоративна культура. Корпоративна етика та принципи її формування. Корпоративний етикет : внутрішній та зовнішній. Спілкування в колективі. Моделі конфліктів. Спілкування як суперечка. Вимоги до сучасного керівника. Ділова кар'єра керівника. Стили управлінської діяльності. Норми поведінки керівника. Література: [1, 4]	2
7	Тема 8 Формування іміджу підприємства сфери обслуговування. Сутність та складові поняття іміджу. Етика телефонних розмов. Етика та етикет листування. Етикет у локальних мережах та мережі Інтернет. Література: [1, 4]	2
8	Тема 9 Дрес-код у сфері гостинності. Вимоги до зовнішнього вигляду та особистої гігієни персоналу. Одяг для чоловіків. Одяг для жінок. Важливість дрібних деталей. Гардероб для спортивного відпочинку. Охайність і консерватизм, гармонія кольорів. Література: [1, 4-5] Тема 10 Професійні кодекси та стандарти професійної етики у секторі гостинності. Основні правила гостинності. Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Приклади стандартів етикету обслуговування. Література: [1-2, 4]	2
	Разом за семестр:	16

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми здобуття освіти

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість год.
1	Тема 1 Загальні поняття професійної етики в сфері обслуговування Література: [1,4-6] Тема 2 Етичні та психологічні основи професійного спілкування Література: [1,4-6] Тема 3 Етика відносин в індустрії гостинності	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість год.
	Література: [1-2,4] Тема 4 Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу Література: [1,2,3,4] Тема 5 Управління конфліктами у сфері обслуговування Література: [1,3,14]	
2	Тема 6 Соціальна відповідальність в сфері гостинності Література: [1,4-6] Тема 7 Корпоративна етика та корпоративна культура Література: [1, 4] Тема 8 Формування іміджу підприємства сфери обслуговування Література: [1, 4] Тема 9 Дрес-код у сфері гостинності Література: [1, 4-5] Тема 10 Професійні кодекси та стандарти професійної етики у секторі гостинності Література: [1-2, 4]	2
	Разом за семестр:	4

5.2 Зміст практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ заняття	Тема заняття	Кількість год.
1	Загальні поняття професійної етики в сфері обслуговування. Література: [1,4-6]	2
2	Етичні та психологічні основи професійного спілкування Література: [1,4-6]	2
3	Етика відносин в індустрії гостинності Література: [1,2,3,4]	2
4	Етика відносин в індустрії гостинності Література: [1,2,3,4]	2
5	Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу Література: [1,2,3,4]	2
6	Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу Література: [1,2,3,4]	2
7	Управління конфліктами у сфері обслуговування Література: [1,3]	2
8	Управління конфліктами у сфері обслуговування Література: [1,3]	2
9	Соціальна відповідальність в сфері гостинності Література: [1,4-6]	2
10	Соціальна відповідальність в сфері гостинності Література: [1,4-6]	2
11	Корпоративна етика та корпоративна культура Література: [1, 4]	2
12	Корпоративна етика та корпоративна культура Література: [1, 4]	2
13	Формування іміджу підприємства сфери обслуговування Література: [1, 4]	2
14	Формування іміджу підприємства сфери обслуговування Література: [1, 4]	2
15	Дрес-код у сфері гостинності Література: [1, 4-5]	2

16	Дрес-код у сфері гостинності Література: [1, 4-5]	2
17	Професійні кодекси та стандарти професійної етики у секторі гостинності Література: [1-2, 4]	2
	Разом:	34

Перелік практичних занять для студентів *заочної* форми здобуття освіти

№ заняття	Тема заняття	Кількість год.
1	Загальні поняття професійної етики в сфері обслуговування. Література: [1,4-6,10] Етичні та психологічні основи професійного спілкування Література: [1,4-6,12-13] Етика відносин в індустрії гостинності Література: [1,2,3,4]	2
2	Етика обслуговування та правила поведінки персоналу в закладах готельно-ресторанного бізнесу Управління конфліктами у сфері обслуговування Література: [1,3] Соціальна відповідальність в сфері гостинності Література: [1,4-6]	2
3	Корпоративна етика та корпоративна культура Література: [1, 4] Формування іміджу підприємства сфери обслуговування Література: [1, 4]	2
4	Дрес-код у сфері гостинності Література: [1, 4-5] Професійні кодекси та стандарти професійної етики у секторі гостинності Література: [1-2, 4]	2
	Разом:	8

4.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів *денної* форми навчання полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу, підготовці до виконання практичних робіт, тестування з теоретичного матеріалу. Студенти *заочної* форми навчання виконують контрольну роботу. Вимоги до її виконання та варіанти визначаються методичними рекомендаціями до виконання контрольних робіт, які кожний студент отримує на кафедрі у період настановної сесії.

Зміст самостійної роботи студентів *денної* форми навчання

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання лекційного матеріалу та Інтернет-ресурсів за проблематикою навчальної дисципліни; підготовка до виступу на практичному занятті	4
2	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів	4
3	Опрацювання лекційного матеріалу та Інтернет-ресурсів за проблематикою навчальної дисципліни; підготовка до виступу на практичному занятті	4
4	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів	4
5	Опрацювання лекційного матеріалу та Інтернет-ресурсів за проблематикою навчальної дисципліни; підготовка до виступу на практичному занятті	4
6	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	4

7	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на практичному занятті, реферати	4
8	Опрацювання лекційного матеріалу та Інтернет-ресурсів за проблематикою навчальної дисципліни; підготовка до практичного заняття	4
9	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю, оформлення його результатів	4
10	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на практичному занятті	4
11	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	4
12	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до виступу на практичному занятті, реферати	4
13	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	4
14	Опрацювання лекційного матеріалу та Інтернет-ресурсів за проблематикою навчальної дисципліни; підготовка до виступу на практичному занятті	4
15	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	4
16	Опрацювання лекційного матеріалу та Інтернет-ресурсів за проблематикою навчальної дисципліни; підготовка до виступу на практичному занятті	4
17	Опрацювання лекційного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до модульної контрольної роботи	6
	Разом за семестр:	70

5. Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (з використанням майстер-класів, практикумів), самостійна робота (індивідуальні завдання), і мають за мету – оволодіння студентами спеціальною термінологією і набуття ними практичних навичок професійної етики в сфері обслуговування.

6. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час лекційних та практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком навчального процесу. При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу з теми;
- презентація індивідуальних завдань;
- виконання контрольної роботи;
- виконання практичних завдань тощо.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, так і підсумкового контрольного заходу, який проводиться методом тестування з усього матеріалу дисципліни. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, **не допускається** до семестрового контролю поки не виконає весь обсяг, передбачений Робочою програмою для цього виду роботи. Здобувач вищої освіти, який набрав

позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу, встановленого для кожної структурної одиниці) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який *має* академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

7 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, розв'язувати задачі, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат або тези доповіді на конференцію за однією з тем навчальної дисципліни при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних, які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

8. Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Таблиця 9.1 – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем	Узагальнений зміст критерія оцінювання
--	--

запланованих ПРН та сформованих компетентностей	
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними приладами та інструментами, прикладними програмами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>похибки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

ІДЗ здобувача вищої освіти оцінюється аналогічно з використанням вищенаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (мінімальний позитивний бал – 12 балів, максимальний – 20 балів). При підготовці тез доповідей на конференцію у якості ІДЗ здобувач вищої освіти отримує максимальний бал (20) за його виконання.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота										Контрольні заходи		Самостійна робота	Семестровий контроль
Практичні заняття (мінімум – 10 контрольних точок)										Тестовий контроль		ІДЗ*	Залік
T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 1-4	T 5-6	-	-
3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	9-15	9-15	12-20	За рейтингом
30-50										18-30		12-20	60-100

Умовні позначення: ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т* – тема навчальної дисципліни;

Оцінювання результатів навчання з теоретичного матеріалу (тестовий контроль)

Кожний з двох тестів, передбачених Робочою програмою, складається із 25 тестових завдань, кожне з яких є рівнозначним. Максимальна сума балів, яку може набрати студент, складає 15.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 9 до 15 балів.

Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання (денна і заочна форма здобуття освіти)

Кількість правильних відповідей	1-14	15	16	17	18-19	20-21	22-23	24-25
Відсоток правильних відповідей	0-51	60-62	63-65	66-69	70-77	78-81	81-93	94-100
Кількість балів	-	9	10	11	12	13	14	15

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в он-лайн режимі у Модульному середовищі для навчання. При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну *наступного* контролю.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота		Самостійна, індивідуальна робота				Семестровий контроль	Разом
Практичне заняття		Контрольна робота		Тестовий контроль		Залік	Сума балів
1	2	Якість виконання	захист роботи	Тестовий контроль 1	Тестовий контроль 2		
18-30		18-30	6-10	9-15	9-15	За рейтингом	60-100

Оцінювання контрольної роботи здобувачів, які навчаються за заочною формою здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне завдання. При оцінюванні контрольної роботи враховуються: повнота відповіді на теоретичні питання; якість виконання практичного завдання; захист. Кожне з теоретичних питань оцінюється від 7 до 12 балів, а практичне 10-16 балами, загальна сума балів на позитивну оцінку становить від 24 до 40.

Таблиця – Розподіл балів при оцінюванні завдань контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів для певного рівня досягнення результатів навчання		
	Достатній	Середній	Високий
Теоретичне питання № 1	7	8-11	12
Теоретичне питання № 2	7	8-11	12
Практичне завдання	10	11-25	16
Всього балів	24	25-32	40

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється викладачем з використанням таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих результатів навчання та сформованих компетентностей).

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання у балах з усіх видів навчальної роботи до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС наведені нижче у таблиці «Співвідношення».

Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Інституційна інтервальна шкала балів	Інституційна оцінка, критерії оцінювання	
A	90-100	Зараховано	<i>Відмінно/Excellent</i> – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		<i>Добре/Good</i> – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		<i>Задовільно/Satisfactory</i> – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	<i>Незадовільно/Fail</i> – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		<i>Незадовільно/Fail</i> – Результати навчання відсутні

Семестровий залік виставляється на останньому занятті за умови якщо загальна сума балів, яку накопичив здобувач з дисципліни (іншого освітнього компонента) за результатами поточного контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «зараховано», а за шкалою ЄКТС – буквене

позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення. Присутність здобувача у цьому випадку не є обов'язковою.

10. Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Охарактеризуйте етику сервісу.
2. Поняття комунікативної компетентності.
3. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними.
4. Технологічний, економічний і естетичний аспекти культури сервісу
5. Які положення містить в собі професійна етика працівників сервісу.
6. Що ми називаємо стилем обслуговування споживачів.
7. Психологічний темперамент споживачів послуг.
8. Охарактеризуйте чотири види відстаней між людьми. Що впливає на вибір людиною певної відстані від свого співрозмовника?
9. Що називається стилем спілкування? Де він проявляється?
10. Які є стилі лідерства?
11. Які ви знаєте рівні моральної культури?
12. Що відносять до моральних цінностей?
13. Що визначається моральними цінностями? Чому?
14. Які ви знаєте основні принципи етики?
15. Підготуйте усне повідомлення на тему «Особливості сторін спілкування».
16. Яку сферу охоплює комунікативна сторона?
17. Які ви знаєте види комунікативних бар'єрів?
18. Які виділяються стратегії поведінки?
19. У чому проявляється перцептивна сторона спілкування?
20. Типи перешкод (бар'єрів) у діловому спілкуванні.
21. Поняття особистості у ділових відносинах
22. Ділові відносини як психологічна проблема
23. Ділові відносини як етична проблема
24. Правила поведінки обслуговуючого персоналу
25. Етика працівників контактної зони
26. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами
27. Управління та командна робота в ресторані
28. Причини виникнення конфлікту
29. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі
30. Стратегії управління конфліктами
31. Поняття та характеристика соціальної відповідальності. Складові соціальної відповідальності бізнесу у сфері гостинності.
32. Соціальна відповідальність бізнесу в Україні та світі.
33. Корпоративна етика та принципи її формування.
34. Корпоративний етикет : внутрішній та зовнішній.
35. Спілкування в колективі. Моделі конфліктів.
36. Вимоги до сучасного керівника. Ділова кар'єра керівника.
37. Стилi управлінської діяльності.
38. Корпоративна етика та принципи її формування
39. Вимоги до сучасного керівника. Ділова кар'єра керівника
40. Стилi управлінської діяльності. Норми поведінки керівника
41. Сутність та складові поняття іміджу.
42. Етика телефонних розмов
43. Етика та етикет листування
44. Етикет у локальних мережах та мережі Інтернет
45. Вимоги до зовнішнього вигляду та особистої гігієни персоналу

46. Одяг для чоловіків та для жінок Важливість дрібних деталей. Охайність і консерватизм, гармонія кольорів
47. Основні правила гостинності
48. Етика працівників контактної зони
49. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами
50. Приклади стандартів етикету обслуговування

11. Навчально-методичне забезпечення

Навчальний процес з дисципліни «Основи індустрії гостинності у готельно-ресторанному бізнесі» в достатній кількості забезпечений необхідною навчально-методичною літературою.

Зокрема, викладачами кафедри підготовлені і видані такі роботи:

1. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу:

<https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=9135>

12 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проєктор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальноновживаних програм і операційних систем.

13. Рекомендована література

Основна

1 Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.

2 Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. Посібник. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.

3 Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016 146 с.

4 Сушик І.В. Етика бізнесу: навч. посіб./ І.В. Сушик, О.Г. Сушик, Я.М. Мартинюк, В.В. Вісин – Луцьк: РВВ Луцький НТУ, 2019. – 268 с.

5 HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.

6 HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 312 с.

Додаткова:

1. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. 211 с.
2. Машир Н. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2016. 392 с.
3. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : «Центр учбової літератури», 2016. 304
4. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 396 с.
5. Мовчан В.С. Етика: Навч. посіб. К.: Знання, 2007. 483 с.

6. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
7. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 320 с.
8. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. К. : Кондор, 2008. 356 с.

12) Інформаційні ресурси

9. Модульне середовище для навчання. Доступ до ресурсу:
<https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=9135>
10. Електронна бібліотека університету Доступ до ресурсу:
http://lib.khnu.km.ua/asp/php_f/p1age_lib.php
11. Репозитарій ХНУ. Доступ до ресурсу:
<http://elar.khnu.km.ua/jspui/?locale=uk>.