



Бізнес-етика в індустрії гостинності

Викладач: доктор педагогічних наук, професор Безкоровайна Лариса Вікторівна

Кафедра: туризму та готельно-ресторанної справи

E-mail: lvbeskorovaynaya@gmail.com

Телефон: +(061) 228-75-74

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум, приватні повідомлення)

Освітня програма, рівень вищої освіти		Туризмознавство і гостинність Другий (магістерський)					
Статус дисципліни		Вибіркова дисципліна 4					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2023-2024	Рік навчання	2	Тижні	10
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹		4	Лекційні заняття – 12		Практичні заняття – 10
Вид контролю		Залік					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=13178				
Консультації:			<i>Особисті:</i> вівторок, середа, з 11-00 до 13.00, IV к., 306 к.; <i>дистанційно:</i> Moodle; Zoom; за домовленістю				

ОПИС КУРСУ

Метою навчальної дисципліни є формування цілісної системи знань, умінь та навичок у майбутніх фахівців із туризмознавства і гостинності культури спілкування, обслуговування, організації та поведінки в бізнес-сфері туризму, морально-етичних принципів і норм встановлення бізнес-відносин із партнерами на міжнародному та національному туристичних ринках.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
<p>Результати навчання: РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.</p> <p>Компетентності: ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі. СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.</p>	<p><u>Поточні контрольні заходи:</u> методи: усні (виступи на практичних заняттях, усне опитування, діалог, колегіальне, самоконтроль), письмові (ситуаційні завдання, тестовий), перевірка умінь публічно подавати певний матеріал (презентації, виступи, обговорення, рецензії).</p> <p><u>Підсумкові контрольні заходи:</u> індивідуальні завдання (аналітичні огляди, презентації, виступи з доповіддю); залік: виконання тестових завдань.</p>

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять, навчальний посібник, методичні рекомендації до виконання індивідуальних дослідницьких завдань та групових творчих проєктів розміщені на платформі Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6198>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи

Обов'язкові види роботи:

Письмова контрольна робота (тах 8 балів) – двічі на семестр, наприкінці кожного змістового модулю курсу. Контрольна робота складається з двох питань (макс.: 4 бали кожне) – теоретичного (проаналізувати обрану тему за допомогою кількох джерел (3-4), обґрунтувати актуальність та необхідність вивчення цього питання для туристичної сфери) та практичного (ситуація для аналізу по темі).

Робота в групі над розв'язанням практичного завдання, поставленого викладачем (макс.: 4 бали) – на кожному практичному занятті.

Максимально за всі види поточних контрольних заходів студент може отримати **60 балів**.

Підсумкові контрольні заходи:

Усна відповідь під час заліку (тах 20 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох питань: теоретичного (тах 10 балів) й технологічного (тах 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=13178>

Захист групового творчого проєкту або індивідуального дослідницького завдання (тах 20 балів) здійснюється на заліковому тижні. Публічний захист є обов'язковою вимогою для зарахування результатів за даними видами робіт.

Індивідуальне дослідницьке завдання (ІДЗ) варто обрати тим, хто володіє базовими методами наукових досліджень з управління проєктами в туристичних підприємствах і прагне поглибити власні знання з теорії проєктів у туризмі та опанувати сучасні методи проєктування в туристичній галузі.

Тема ІДЗ обирається впродовж перших двох тижнів семестру з переліку запропонованих тем за посиланням: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=13178>

Загальні вимоги до виконання індивідуальних завдань:

- індивідуальне завдання повинно мати практичне спрямування, творчий, дослідницький характер;
- тип індивідуального завдання – реферативно-ілюстративний, доповідь, презентація за допомогою програми «Microsoft Office PowerPoint».

Результати ІДЗ можуть стати основою для доповідей на студентських науково-практичних конференціях, написання курсових і кваліфікаційних магістерських робіт та проєктів.

Методичні рекомендації до виконання ІДЗ та критерії оцінювання див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6198>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	Опитування	Тиждень 2,3	4
	Групова робота	Тиждень 2,3	6
Змістовий модуль 2	Індивідуальне письмове завдання	Тиждень 4,5	4
	Опитування	Тиждень 4,5	4
Змістовий модуль 3	Тестове завдання	Тиждень 6,8	4
	Групова робота над проблемним завданням	Тиждень 6,8	6
Змістовий модуль 4	Тестове завдання	Тиждень 9,10	4
	Опитування	Тиждень 9,10	4
Підсумковий контроль (max 40%)			
Залік			20
Захист індивідуального дослідницького завдання або групового проєкту			20
Разом			100%

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
Fx	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1.			
Тиждень 1 Лекція 1 Семинар 1	Історія та принципи ділового етикету	Опитування за темою Групова робота за темою.	4

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



Тиждень 2 Лекція 2 Семінар 2	Сутність і структура процесу ділового спілкування. Форми ділового спілкування	Опитування за темою Групова робота	6
Тиждень 3 Лекція 3 Семінар 3	Критика та її етичні аспекти. Норми етикету при організації виставок, ярмарків	Опитування за темою Групова робота.	4
Змістовий модуль 2.			
Тиждень 4 Лекція 4 Семінар 4	Організація презентацій: норми етикету. Привітання, представлення, титулування	Опитування Індивідуальне письмове завдання за темою.	4
Тиждень 5 Лекція 5 Семінар 5	Ділові прийоми. Візитівка в діловому житті	Опитування Індивідуальне письмове завдання за темою	4
Тиждень 5 Самостійна робота	Сувеніри та подарунки в діловій сфері	Опитування за темою Індивідуальне письмове завдання	4
Змістовий модуль 3.			
Тиждень 6 Лекція 6 Семінар 6	Імідж. Одяг і манери ділового чоловіка. Одяг і зовнішній вигляд ділової жінки	Виконання тестових завдань Групова робота над проблемним завданням	6
Тиждень 7 Лекція 7 Семінар 7	Поняття імідж та репутація. Іміджологія, іміджмейкери.	Тестове завдання Групова робота над проблемним завданням	4
Лекція 8 Семінар 8	Майстер-план по створенню іміджу корпорації.	Тестове завдання Групова робота над проблемним завданням	4
Змістовий модуль 4.			
Тиждень 9 Лекція 9 Семінар 9	Національні особливості етики бізнесу	Опитування за темою Виконання тестового завдання	4
Тиждень 10 Лекція 10 Семінар 10	Культурні відмінності у міжнародному бізнесі.	Опитування за темою Тестове завдання	4
Тиждень 10 Семінар 10	Національні особливості етики бізнесу в Україні.	Опитування за темою Тестове завдання	4



ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Основні:

1. Грищенко І. М. Підприємницький бізнес: підруч. для студентів ВНЗ. К.: Грамота, 2016. 519 с.
2. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [за ред. Т.Б. Грищенко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. К. : ЦУЛ, 2017. 344 с.
3. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. - 2-ге вид., переоб. і доп. К. : ЦНЛ, 2005. 224 с.
4. Снітинський В. В., Завальницький Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. Л.: Магнолія 2006, 2012. 300 с.
5. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. К.: ЦНЛ, 2004. 232 с.
6. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. К. : Знання, 2005. 422 с.

Додаткова:

1. Безкоровайна Л., Воронкова В., Череп А., Венгерська Н. Інфраструктура туризму: стратегія сталого розвитку (управління проектами, корпоративна культура та бізнес-етика підприємств туризму й гостинності). *Міжн. н.-п. конф. «Економіка, освіта, технології в контексті глобальних викликів». Секція: Підприємництво в Україні: виклики та перспективи розвитку.* (Черкаси, 23-24 вер. 2021 р.). Черкаси: Черкаський державний бізнес-коледж, 2021. С. 109-111.
2. Безкоровайна Л., Каніболоцька, О., Літвінова-Головань О. (2021). Розвиток іншомовної компетентності здобувачів освіти з туризму та готельно-ресторанної справи у їх фаховій підготовці для формування бізнес-етики в реальних умовах міжкультурної інфраструктури туризму. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Педагогіка*, Т. 12. № 23 (2021). <https://amtp.org.ua/index.php/journal/article/view/414/357>
3. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. Суми, К.: ВТД Університетська книга, ВД "Княгиня Ольга", 2005. 222 с.
4. Олійник О. Сучасна ділова риторика: навч. посіб./ [Олійник О.]. К.: Кондор, 2010. 166 с.
5. Стахів М. Український комунікативний етикет : навч.- метод. посіб. К. : Знання, 2008. 245 с.

Інформаційні ресурси:

1. Електронне видання «Business Week». URL: <http://www.businessweek.com/>.
2. Електронне видання «Діловий вісник» - виробничо-практичний журнал Торговопромислової палати України. URL: <http://www.ucci.org.ua/synopsis/dv/aboutdv.ua.html>.
3. Електронне видання журналу «Персонал». URL: <http://personal.in.ua/>.
4. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання шосте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2020. 332 с.
5. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1995. № 31. Ст. 241. Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015 р., Відомості Верховної Ради України. 2015. № 23. ст. 158. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>.



РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.

Політика академічної доброчесності

Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6198>

Виконавці індивідуальних дослідницьких завдань обов'язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу).

Роботи, в яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.

Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел:

Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua>

Цифрова повнотекстова база даних англomовної наукової періодики JSTOR: <https://www.jstor.org/>

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних і практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю (контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

Комунікація

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.

Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт та ін., – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу lvbeskorovaynaya@gmail.com. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс і шифр академічної групи.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2023-2024 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2023-2024 н. р. доступний за адресою: <https://tinyurl.com/yckze4jd>.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методiku проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога Марті Ірини Вадимівни (061)228-15-84, (099)253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ Запорізького національного університету: **Борисов Костянтин Борисович**
Електронна адреса: uv@znu.edu.ua Гаряча лінія: Тел. (061) 228-75-50

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>
Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.
У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.
Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>