МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет ФІЗИЧНОГО ВИХОВАНЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ

Кафедра ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

 **ЗАТВЕРДЖУЮ**

Декан факультету фізичного виховання, здоров'я і туризму

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Маліков

 (підпис) (ініціали та прізвище)

 «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 р.

**ЕТИКЕТ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

(назва навчальної дисципліни)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки бакалаврів

 (назва освітнього ступеня)

Денної (заочної) форми здобуття освіти

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

 (шифр, назва спеціальності)

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

 (назва)

**Укладач:** Конох О.Є., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

|  |  |
| --- | --- |
| Обговорено та ухваленона засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справиПротокол №\_\_\_\_ від “\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ р.Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) (ініціали, прізвище ) | Ухвалено науково-методичною радою Факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму Протокол №\_\_\_\_від “\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ р.Голова науково-методичної ради факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) (ініціали, прізвище ) |

2024 рік

**1. Опис навчальної дисципліни**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
| **Галузь знань, спеціальність,** **освітня програма** **рівень вищої освіти**  | **Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі**  | **Характеристика навчальної дисципліни** |
| денна форма здобуття освіти | заочна (дистанційна) форма здобуття освіти |
| **Галузь знань**24 сфера обслуговування(шифр і назва) | Кількість кредитів – 3 | **За вибором** |
| **За вибором у межах спеціальності програми** |
| **Спеціальність**241 готельно-ресторанна справа(шифр і назва) | Загальна кількість годин –90 год. | **Семестр:** |
| 2-й |  2-й |
| Змістових модулів – 4 | **Лекції** |
| **Освітньо-професійна програма**Готельно-ресторанна справа(назва) | 20 год. | 6 год. |
| **Практичні заняття** |
| Рівень вищої освіти: **бакалаврський**  | Кількість поточних контрольних заходів – 8 | 20 год. | 4 год. |
| **Самостійна робота** |
| 48 год. | 90 год. |
| **Вид підсумкового семестрового контролю**: Екзамен |

### **2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Етикет ресторанної справи» є набуття та розвиток професійних компетентностей фахівців готельно-ресторанної справи для їх професійної діяльності .

Основні **завдання** вивчення дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи»:

* характеризувати теоретичні основи визначення понять, етикет як суспільно історичне явище, професійна культура, етикет спілкування, етикет професійного спілкування;
* використовувати професійну етику працівника ресторанної справи, розв’язувати причини виникнення конфліктів, використовувати методи і способи для вирішення конфліктних ситуацій;
* вести культуру ділового листування й тактику ділових перемовин , нарад тощо;
* робити якісні науково-популярні огляди презентацій до різноманітних ситуацій які виникають під час спілкування с гостями, міжнародний етикет з закордонними партнерами, ділові перемовини та їх специфіку;
* знати принципи та норми ділового этикету, також включно этикет протокольних заходів;
* особливості національної ділової культури й правила этикету міжнародного ділового спілкування;
* знати, розуміти і вміти використовувати на практиці етичну культуру ,культуру обслуговування готельно-ресторанного сервісу, організації обслуговування гостей для діяльності суб’єктів ринку готельних та ресторанних послуг;

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути

таких результатів навчання та компетентностей:

|  |  |
| --- | --- |
| Заплановані робочою програмою результати навчаннята компетентності  | Методи і контрольні заходи |
| **1** | **2** |
| Результати навчання: РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв’язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв’язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб’єктами готельного та ресторанного бізнесу. РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу. РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави. РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. Компетентності:ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 5.Здатність працювати в команді. ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.   | Лекційні заняття, практичні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини |

**Міждисциплінарні зв’язки.** Навчальна дисципліна «Етикет ресторанної справи» має тісний зв’язок з такими дисциплінами: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Реклама в готельно-ресторанному бізнесі», «Маркетинг готельного і ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» та інші.

**3. Програма навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1. Основи етикету ресторанних послуг.**

 Історія розвитку, базова характеристика основ етикету ресторанної справи. Сучасні тенденції розвитку культури ресторанної справи.

**Змістовий модуль 2. Психологічна культура готельно-ресторанної справи.** Психологія обслуговування ресторанного сервісу. Етикет спілкування робітників ресторану з гостями.

**Змістовий модуль 3. Етикет обслуговування ресторанної справи.** Технічна естетика та дизайн у ресторанному комплексі. Рекламні засоби ресторанного комплексу. Етикет та культура сервісу в різних країнах Світу.

**Змістовий модуль 4. Дипломатичний етикет.**

Поняття конфлікту, методи й способи вживані для вирішення конфліктних ситуацій. Етикет ділової наради, листування, бесіди та переговори.

**4. Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Змістовий модуль | Усього годин | Аудиторні години | Самостійна робота | Система накопичення балів |
| Усього годин | Лекційні заняття | Практичні заняття | Теор.зав-ня, к-ть балів | Практ.зав-ня,к-ть балів | Усього балів |
| о/дф. | з/дистф. | о/дф. | з/дистф. | о/дф. | з/дистф. |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| 1 | 15 | 10 | 5 |  | 5 |  | 5 |  | 5 | 10 | 15 |
| 2 | 15 | 10 | 5 | 2 | 5 |  | 5 |  | 5 | 10 | 15 |
| 3 | 15 | 10 | 5 |  | 5 | 2 | 5 |  | 5 | 10 | 15 |
| 4 | 15 | 10 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 |  | 5 | 10 | 15 |
| Усього за змістові модулі | 60 | 40 | 20 | 6 | 20 | 4 | 18 |  |  |  | 60 |
| Підсумковий семестровий контроль**іспит** | 30 |  |  |  |  |  | 30 |  |  |  | 40 |
| Загалом | 90 | 48 | 100 |

**5. Теми лекційних занять**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № змістового модуля | Назва теми | Кількістьгодин |
| о/дф. | з/дистф. |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Історія розвитку, базова характеристика основ етикету ресторанної справи.  | 2 |  |
| 1 | Сучасні тенденції розвитку культури ресторанної справи. | 2 |  |
| 2 | Психологія обслуговування ресторанного сервісу.  | 2 |  |
| 2 | Етикет спілкування робітників ресторану з гостями. | 2 | 2 |
| 3 | Технічна естетика й дизайн у ресторанному комплексі.  | 2 |  |
| 3 | Рекламні засоби ресторанного комплексу . | 2 |  |
| 3 | Етикет та культура сервісу в різних країнах Світу.  | 2 |  |
| 3 | Культура сервісу в різних країнах світу. | 2 |  |
| 4 | Поняття конфлікту, методи й способи вживані для вирішення конфліктних ситуацій.  | 2 | 2 |
| 4 | Культура ділової наради, листування, бесіди та переговори.  | 2 | 2 |
| Разом | 20 | 6 |

**6. Теми практичних занять**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № змістового модуля | Назва теми | Кількістьгодин |
| о/дф. | з/дистф. |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Історія розвитку, базова характеристика основ етикету ресторанної справи . | 2 |  |
| 1 | Сучасні тенденції розвитку культури ресторанної справи . | 2 | 2 |
| 2 | Психологія обслуговування ресторанного сервісу.  | 2 |  |
| 2 | Етикет спілкування робітників ресторану з гостями. | 2 | 2 |
| 3 | Технічна естетика й дизайн у ресторанному комплексі.  | 2 |  |
| 3 | Рекламні засоби ресторанного комплексу . | 2 |  |
| 3 | Етикет та культура сервісу в різних країнах Світу.  | 2 |  |
| 3 | Культура сервісу в різних країнах світу. | 2 |  |
| 4 | Поняття конфлікту, методи й способи вживані для вирішення конфліктних ситуацій | 2 |  |
| 4 | Культура ділової наради, листування, бесіди та переговори. | 2 |  |
| Разом | 20 | 4 |

1. **Види і зміст поточних контрольних заходів**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № змістового модуля | Вид поточного контрольного заходу | Зміст поточного контрольного заходу | Критерії оцінювання | Усього балів |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1** | Теоретичне завдання  | Виконання письмового опитування – відповіді на 5 питань. | Письмове опитування – по 1 балу за кожне питання | **5** |
| Практичне завдання  | Проведення інтерактивної вправи «Мікрофон» на практичних заняттях. | Оцінюється за активність учасників – 0-10 балів | **10** |
| **Усього за ЗМ 1****контр.****заходів** |  |  |  | **15** |
| 2 | Теоретичне завдання | Усне опитування | Оцінюється – 0-5 балів  | **5** |
| Практичне завдання | Проведення вікторини і рольової гри «Психологія процесу обслуговування гостей в ресторанному сервісі » на практичних заняттях. | Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів).Рольова гра – 5 бали | **10** |
| **Усього за ЗМ 2****контр.****заходів** |  |  |  | **15** |
| 3 | Теоретичне завдання | Виконання тестів  | Тестування – по 1 балу за кожне питання  | **5** |
| Практичне завдання  |  Презентація за данною тематикою «Етикет сервісу в різних країнах світу». | Презентація – 0-10 балів | **10** |
| **Усього за ЗМ 3****контр.****заходів** |  |  |  | **15** |
| 4 | Теоретичне завдання | Виконання письмового опитування | Письмове опитування – по 1 балу за кожне питання | **5** |
| Практичне завдання | Проведення рольової гри «Поняття конфлікту, методи й способи вживані для вирішення конфліктних ситуацій » | Оцінюється за активність учасників – 0-10 балів | **10** |
| **Усього за ЗМ 4****контр.****заходів** |  |  |  | **15** |
| **Усього за змістові модулі контр.****заходів** |  |  |  | **60** |

**8. Підсумковий семестровий контроль**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма  | Види підсумкових контрольних заходів | Зміст підсумкового контрольного заходу | Критерії оцінювання | Усього балів |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Іспит** | Індивідуальне завдання | Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження. | Індивідуальне завдання – максимально 20 балів. | **20** |
| Контрольне завдання | Відповідь на 3 відкриті питання письмово.Проведення аналізу професійного характеру усно. | Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.Аналіз – 8 балів. | **20** |
| Усього за підсумковий семестровий контроль |  | **40** |

1. **Рекомендована література**

**Основна:**

1. Малюк, Л. П.Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Харків : ХДУХТ, 2016. – 146 с
2. Басюк, Д. І**.** Особливості формування організаційної культури підприємств сфери гостинності [Електронний ресурс] / Д. І. Басюк, М. В. Рознатовська // ScienceRise. – 2016. – № 3 (1). – С. 26–29.
3. Борецька, Н. П.Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності [Електронний ресурс] / Н. П. Борецька, О. Тімофєєва // Бізнес-навігатор. – 2019. – Вип. 5–1. – С. 100–106.
4. Гірняк, Л. І.Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах [Електронний ресурс] / Л. І. Гірняк, В. Б. Сопіга // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2018. – Вип. 21(1). – С. 50–55.
5. Мазуркевич, І. О.Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства [Електронний ресурс] / І. О. Мазуркевич, А. В. Лук’янець // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2018. – Вип. 6. – С. 143–146
6. [Малюк, Л. П.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A%3D&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8E%D0%BA%20%D0%9B%24)Сервісологія в системі наукового знання [Електронний ресурс] / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв // [Економіка. Управління. Інновації.](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ%3D&S21COLORTERMS=1&S21STR=EJ000036) [Серія : Економічні науки](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=JUU_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=IJ%3D&S21COLORTERMS=1&S21STR=EJ000036). – 2016. – № 2. – Режим доступу : <http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2016_2_15>(дата звернення: 12.02.2021). – Назва з екрана.
7. Польова, Л. В.Вплив корпоративної культури на результативність в готельно-ресторанній індустрії [Електронний ресурс] / Л. В. Польова // Карпатський край. – 2017. – № 1. – С. 121–127.

**Додаткова:**

1. Афанасьєв І. Діловий етикет 2-е вид. перероб. і доп. Київ «Альтерпрес», 2001.-352с.

 2. Ільїн В.В. Українська філософська думка. Особливості української духовності на межі ХІХ-ХХ століть / Філософія 2-ге вид., пер.і доп. Харків, 2017. С.-129-176.

 3. Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно.- Харків: Промінь, 2007.-560с.

 4. Етика ділового спілкування: Курс лекцій/ Т.К. Чмут , Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осетинська.- 2-ге вид., стереотип. Київ: МАУП, 2003.-208с.

 5. Культура фахового мовлення: навчальний посібник / За ред. Н.Д. Бабич.- Чернівці: Книги ХХІ, 2006.- 496 с.

 6. Мацько Л.І. Риторика: навч.посіб. /Л.І. Мацько, О.М. Мацько - Київ: Вища шк., 2003. – 311с.

 7. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. - Львів: В-во «СПОЛОМ», 2001. -168с.

 8. ХмільФ.І. Ділове спілкування : Навч.посібник. Київ: Академвидав. 2004.-280 с.

 9. Резніченко В.І, Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. Київ: УНВЦ. «Рідна мова», 2003. – 479 с.

 10.Тимошенко Л.М. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. Посібник. Київ. Знання, 2006.- 291с.

 11. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. Посібник Київ, 2004. -172с.

 12. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування: за заг. Ред. В.К. Федорченка. -2-ге вид.-Київ: Лібра. 2003-416с.

**Інформаційні джерела**

1. Вітвицька С.С. Теоретичні засади підготовки магістрвів умовах ступеневої педагогічної освіти// С.С. Вітвицька [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/Articleso.zip>.
2. Пилипенко М.І. Професійна культура фахівців сфери гостинності [Електронний ресурс] – Режим доступу:httр//s- journal.cdu.edu/ua/ base/2008/v6/v6pp30-32.pdf
3. Пономаренко Л.А. Основні структурні компоненти комунікативної культури [Електронний ресурс] – Режим доступу : httр// www.nbuv.gov/dspace.snu.edu/ua:8080/jpui/bitstream/123456789/1012/1/ponomarenko.pdf198
4. [Тульська О.Л. Критерії, показники та рівні сформованості професійної культури майбутніх екологів: [Електронний ресурс] – Режим доступу http://e-finland.ry/info/culture/osobennosti](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BB%D1%96%D0%B9%5CDesktop%5C%D0%A2%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%9E.%D0%9B.%20%D0%9A%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D1%97%2C%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%20%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D1%81%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D1%97%20%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%20%D0%BC%D0%B0%D0%B9%D0%B1%D1%83%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%85%20%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D0%B2%3A%20%5B%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%83%D1%80%D1%81%5D%20%E2%80%93%20%D0%A0%D0%B5%D0%B6%D0%B8%D0%BC%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D1%83%20http%3A%5Ce-finland.ry%5Cinfo%5Cculture%5Cosobennosti)-finskogo-natsionalnogo-haraktera-obychai-i-traditscii-finylyandii.html