



Силабус курсу

Етикет ресторанної справи

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Спеціальність: «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма, «Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: II, Семестр: IV

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська/ англійська

Керівник курсу

ПП

к.е.н., доцент **Володимир МАЗУР**

Контактна інформація

mazur_volodymyr@ukr.net, +38(098)710-61-65

Опис дисципліни

Роль корпоративної культури в ресторанній індустрії, її розвитку та просуванні для бізнес середовища є важливою та незаперечною. Так світовий досвід ведення господарської діяльності переконує, що активне впровадження на підприємствах харчування норм та принципів, а також їх дотримання дає змогу створити дружню атмосферу, яка забезпечить єдність працівників для досягнення поставлених цілей, дасть змогу досягнути стратегічних показників.

На сьогодні, етикет є одним із вагомих управлінських ресурсів, адже створює свого роду соціальний фундамент, який впливає та регулює діяльність і взаємодію працівників в межах підприємства, з окремими цільовими групами, створює сприятливі умови для розвитку організації тощо.

Метою курсу є розглянути теоретичні та практичні аспекти формування, функціонування і розвитку етикету на підприємствах ресторанного господарства як цілісної системи, що поєднує методи ефективного управління та взаємодії всіх ланок, задіяних у ресторанній справі.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 2	1 Культура та етика. Поняття професійної етики.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Тести, питання
2 / 2	2. Культура організації в сфері гостинності.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та	Кейси, ділові ігри

		ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	
4 / 4	3. Фактори формування корпоративної культури в закладах ресторанного господарства.	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.	Тести, задачі
2 / 2	4. Етико-культурні компоненти в ресторанному бізнесі.	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.	Питання, кейси
2 / 2	5. Міжнародний і вітчизняний досвід розвитку культури ресторанного бізнесу, психологічна культура ресторанного сервісу, етична культура ресторанного сервісу, естетична культура в закладах ресторанного господарства.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	Ділові ігри, питання
2 / 2	6. Культура ділового спілкування в закладах ресторанного господарства.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	Тести, питання
2 / 2	7. Ознаки високого рівня професіоналізму працівників ресторанного бізнесу, етикет ділової	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Кейси, тести

	взаємодії.		
2/2	8. Формування культури ділової взаємодії фахівців ресторанної сфери.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Тести, питання
2/2	9. Роль іміджу у діяльності працівників закладів громадського харчування.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Ділові ігри, питання
4/4	10. Культура ділової поведінки згідно посадових інструкцій в закладах ресторанного господарства.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Кейси, тести
2/2	11. Культура організації і проведення комунікативних заходів в закладах ресторанного господарства.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	Ділові ігри, питання
2/2	12. Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах в сфері гостинності.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	Кейси, тести

Літературні джерела

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник – К.:Центр учбової літератури, 2019. – 280 с.
2. Архіпов В.В. Івникова А.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані Навчальний посібник – К.: Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2019. – 382 с.
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 340 с.
4. Бабюк А.В. Безпека харчування: сучасні проблеми. Чернівці, в-во Книги XXI ст, 2020 рік - 455 ст.
5. Вітряк О.П. Технологія безалкогольних напоїв: Підруч. / В.Л. Прибильський, О.П. Вітряк, З.М. Романова, В.М. Сидор та ін. /За ред. проф. В.Л. Прибильського. – К.: НУХТ, 2019. – 310 с.
6. Гузар У. Є. Особливості планування діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / У. Є.Гузар, О. І. Коркуна // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2019. №6 (23). – Режим доступу до ресурсу: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/23-2019-ukr>.
7. Гурова К.Д. Цілеспрямованість маркетингових досліджень у сфері громадського харчування // Маркетинг: теорія і практика. – Київ: КНЕУ, 2021. – С. 62-63.
8. Довідник бармена, Львів, Бібліос, 2021 р
9. Заславська, К. А. Менеджмент підприємств малого бізнесу: навч. посіб. / К. А. Заславська; Харк. нац. екон. університет. Х.: Вид. ХНЕУ, 2021. 200 с.
10. Зубар Н.М., Григорак М.Ю. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 312 с.
11. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / Уклад.: О.І.Череве, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. – Харків: “Фавор ЛТД”, 2019.
12. Мазаракі А.А. та ін. Менеджмент: теорія і практика. – Х.: ТОВ "Атіка ЛТД", 2019. – 584 с.
13. Малюк Л.П. Організація роботи бармена. / Малюк Л.П., Усіна А.І., Полстяная Н.В., Кононенко Т.П. – Харків: ХДАТОХ, 2021. – 214 с.
14. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб.: / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2018. 460 с.
15. Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії: Навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. – 218 с.
16. Менеджмент: навч. посіб. / [Гончарук А. Г. та ін.]; за ред. д-ра екон. наук А. Г. Гончарука; Одес. нац. акад. харч. технологій. О.: Фенікс, 2019. 296 с.
17. Менеджмент: практичні і лабораторні заняття: навч. посіб. / [О. Є. Кузьмін, І. С. Процик, Х. С. Передало, Р. З. Дарміць]; Нац. ун-т "Львів. політехніка". 2-ге вид., допов. і переробл. Л.: Вид-во Львів. політехніки, 2019. 172 с.
18. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін.; за ред. Г. Т. П'ятницької. 2-ге вид., переробл. і допов. К.: КНТЕУ, 2020. 430 с.
19. Осовська Г. В. Менеджмент організацій: підручник / Г. В. Осовська, Л. Ц. Масловська, О. А. Осовський. К.: Кондор-Видавництво, 2014. 366 с.
20. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. – К.: КНТУ, 2017. – 632 с.
21. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: Навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2018. – 380 с
22. Сало Я.М. Ресторанна справа: організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Львів, в-во Афіша 2019 рік
23. Скрипко, Т. О. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. / Скрипко Т. О., Ланда О. О.; Укоопспілка, Львів. комерц. акад. Л.: Вид-во Львів. комерц. акад., 2019. 299 с.
24. Статінова Н.П., Радченко С.Г. Етика бізнесу. - К.:КНТЕУ, 2018.-192с.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
30%	40%	30%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 тем по 5 балів – мах 35 балів. 2. Письмова робота – мах 65 балів.	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 8 тем по 5 балів – мах 40 балів. 2. Письмова робота – мах 60 балів.	1. Підготовка КППЗ – мах 40 балів. 2. Захист КППЗ – мах 40 балів. 3. Участь у тренінгах – мах 20 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом