



## Силабус курсу

### Етика бізнесу

ступінь вищої освіти – бакалавр  
галузь знань – 24 Сфера обслуговування  
спеціальність – 242 Туризм  
освітньо-професійна програма «Туризм»

Рік навчання: II, Семестр: III

Кількість кредитів: 4 Мова викладання: українська

### Керівник курсу

III

к.е.н., доцент Даниленко-Кульчицька Вікторія Анатоліївна

Контактна інформація

Vitadanylenko@ukr.net, (0352) 47-50-75

### Опис дисципліни

Дисципліна “Етика бізнесу” передбачає сформування у фахівців фундаментальних знання з теорії та практики етики бізнесу та відповідних професійних компетенцій, які забезпечують формування соціально-відповідальної поведінки її суб’єктів; набуття практичних навичок щодо аналізу етичних норм; отримання концептуальних знань ефективного менеджменту.

### Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Контроль і заходи
2/2	<i>Тема 1. Етика, етикет і мораль</i>	Знати сутність етики, етикету та моралі. Предмет і метод етики бізнесу. Проблеми етики бізнесу. Розуміти макро і мікрорівень вивчення дисципліни.	Тести, питання
2/2	<i>Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна</i>	Розуміти зміст етики бізнесу як навчальної дисципліни, розуміти структуру предмету	Кейси, ділові ігри
2/2	<i>Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв’язок із психологією. Психологія сервісу</i>	Знати зміст професійної етики та етики сервісу. Розуміти зміст поняття «комунікативна компетентність». Знати типи споживачів послуг і механізм взаємодії з ними та правила професійної етики для працівників у галузях сервісної діяльності.	Тести, задачі
2/2	<i>Тема 4. Управління конфліктами в індустрії</i>	Знати поняття конфлікту та його види. Типи конфліктів. Розуміти суть управління	Питання, кейси

	<i>гостинності</i>	конфліктною ситуацією. Особливості конфліктів в індустрії гостинності. Правила запобігання конфліктам.	
4/4	<i>Тема 5. Базові правила етикету</i>	Знати національні манери вітання та вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Привернення уваги. Знайомство. Прощання.	Ділові ігри, питання
4/4	<i>Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії</i>	Знати як правильно додаватися в друзі. Знати, що таке розумний контент: як наповнювати свою сторінку або групу.	Тести, питання
4/4	<i>Тема 7. Етичні норми ведення суперечки</i>	Знати поняття суперечки. Знати правила ведення суперечок. Розуміти причини суперечок у сфері гостинності. Знати коректні і некоректні прийоми ведення суперечок.	Ділові ігри, питання
4/4	<i>Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування</i>	Розуміти правила етикету у різних країнах. Знати особливості обслуговування іноземних відвідувачів. Знати шляхи вирішення міжкультурних проблем	Питання, кейси
2/2	<i>Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності</i>	Знати загальні положення про прийоми . Знати прийоми з розміщенням. Розуміти особливості складання плану розміщення за столом	Тести, питання
2/2	<i>Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії</i>	Знати, що таке візитні картки. Знати історію застосування візитних карток . Знати типи оформлення візитних карток Розуміти особливості вибору ділових подарунків. Знати етикет отримання подарунка.	Питання, кейси

### Літературні джерела

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. - К. : Знання, 2017. - 358 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. / С. И. Байлик. - Киев : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2018. - 208 с.
3. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапаєв, А.В. Цюлковська. - Х.: ХДУХТ, 2015. - 211 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. - К. : Центр учбової літератури, 2019. - 472 с.

5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / [під заг. ред. : М. М. Поплавського, О. О. Гаца]. - К. : Кондор, - 2017. - 460 с.
6. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі / Г.Б. Мунін. - К. : Кондор, 2019.-370 с.
7. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. - К.: Центр учбової літератури, 2018. - 344 с.
8. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; За ред І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2019.-541 с.
9. Путенцейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва / П.Р. Путенцейло. - К. : ЦНЛ, 2012. - 344 с.
10. Роглев Х. И. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. И. Роглев. - Київ : Кондор, 2015. - 408 с.

### Політика оцінювання

#### Політика оцінювання

**Політика щодо дедлайнів і перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

### Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 1 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КПІЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 4 теми по 10 балів – макс 40 балів. 2. Письмова робота – макс 60 балів	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 6 тем по 10 балів – макс 60 балів. 2. Письмова робота – макс 40 балів	1. Підготовка КПІЗ – макс 40 балів. 2. Захист КПІЗ – макс 40 балів. 3. Участь у тренінгах – макс 20 балів	1. Тестові завдання (5 тестів по балів) – макс 25 балів. 2. Теоретичне питання – макс 25 балів 3. Кейс – макс 50 балів

Шкала оцінювання студентів:

<b>За шкалою ЗУНУ</b>	<b>За національною шкалою</b>	<b>За шкалою ECTS</b>
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74		D (задовільно)
60-64	задовільно	E (достатньо)
35-59		FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34	незадовільно	F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)