МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
протокол № 2 від 07.09.2020 р.
завідувач кафедри
_____ Олена ОРЛЕНКО

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Денна форма навчання

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Культура готельно-ресторанної справи
Викладач (і)	Носова Ірина Олександрівна
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/man.aspx
Контактний тел..	+380508773944
E-mail викладача:	Nosova.irina5704@gmail.com
Графік консультацій	Тиждень А,Б Четвер 16.00 – 17.00. Дистанційна форма. Идентификатор конференции: 926 976 1825. Код доступа: 4ixqBA

1. Анотація до курсу

Навчальна дисципліна «Культура готельно-ресторанної справи» складена для здобувачів ступеню вищої освіти освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» та сприяє засвоєнню наступних тем:

Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет

Поняття про етикет, етику бізнесу та економічну етику. Розвиток етичних норм бізнесу у країнах світу з давніх часів до сучасності. Розвиток етичних норм бізнесу на території Україні з давніх часів до сучасності

Психологічні аспекти професійної культури

Професійна психологія сервісу. Поняття про комунікативні компетентності. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними. Аспекти етики сфери гостинності. Поняття про психологію сервісу

Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі

Етичні та моральні норми діяльності. Корпоративна культура. Етика управління. Моральність особистості

Професійний етикет у сфері обслуговування

Сутність, принципи та функції ділового етикету. Оцінка психологічних проявів споживачів. Основні принципи у спілкуванні. Особливості розмов по телефону. Правила спілкування в електронному просторі

Особливості етикету обслуговування в ресторанах

Правила поведінки за столом. Правила користування столовими приборами та види сервірувань. Правила поведінки обслуговуючого персоналу

Міжнародний етикет обслуговування

Основні правила етикету країн Європи. Основні правила етикету країн північної та південної Америки. Основні правила етикету країн Азії. Основні правила етикету країн Ближнього та Середнього Сходу.

Дипломатичний етикет

Основні етапи прийому іноземних делегацій. Види дипломатичних прийомів. Організація обслуговування на дипломатичних прийомах

Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах

Правила гостинності. Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування з споживачами. Типи стандартів етикету обслуговування

2. Мета та завдання курсу

Метою вивчення дисципліни «Культура в готельно-ресторанній справі» є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації, системи і ведення готельно-ресторанної справи. та сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку професійних компетентностей. Для досягнення поставленої мети необхідно: сформувати у здобувачів етико-культурні компоненти ведення готельно-ресторанного бізнесу та обслуговування споживачів сфери гостинності.

3. Компетентності та програмні результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та

забезпечувати його ефективність.
СК 07**.** Здатність розробляти нові послуги(продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

Результати навчання
РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
3/90	20	18	52

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язкова / Вибіркова компонента
2020-2021	1	241 Готельно-ресторанна справа	1	Обов'язкова компонента

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Здобувачі вищої освіти повинні бути зареєстровані на платформі KSU Online

Мультимедійне обладнання, столові прибори та білизна.

7. Політика курсу

Курс «Культура готельно-ресторанної справи» спрямований на формування у здобувачів вищої освіти освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» здатності зберігати та примножувати моральні, культурні цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та розвитку суспільства, цінування та повага різноманітності та мультикультурності у сфері гостинності.

Курс включає значний обсяг змістовного матеріалу, що вимагає від здобувачів вищої освіти виконання наступних завдань:

- опрацювання конспектів (тез) лекцій (письмово);
- виконання практичних завдань та їх усне обговорення та наочне представлення під час проведення практичних занять, що викладені у методичних рекомендаціях до проведення практичних занять з дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи»
- підготовка рефератів та презентацій з тем, що винесені на самостійне опрацювання.

Завдання з усіх видів робот мають вчасно виконуватися, письмові роботи з окремих тем повинні бути надані викладачеві впродовж тижня після запланованої дати семінару практичного заняття. Дата надання виконаних завдань самостійної роботи зазначені у п.8. Схема курсу. Допускається подовження строку відпрацювання тем в окремих випадках (хвороба, сімейні обставини, індивідуальний план, що затверджений деканатом) при вчасному узгодженні цього питання із викладачем;

- екзамен проводиться згідно розкладу, на якому будуть враховані всі види робіт, включаючи підсумкове тестування.

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел (за нумерацією розділу 11)	Завдання	Максимальна кількість балів
Модуль 1. Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі					
Тиждень 1 Дата___, академічних годин 4	Тема 1. Ретроспективний аналіз розвитку понять про культуру, етику та етикет План 1. Поняття про етикет, етику бізнесу та економічну етику 2. Розвиток етичних норм бізнесу у країнах світу з давніх часів до сучасності 3. Розвиток етичних норм бізнесу на території Україні з давніх часів до сучасності	Лекція	Основна література: 7,9,10 Додаткова література: 1,5 Електронні ресурси: 3,4	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 1. Теоретичні аспекти професійної культури сфери обслуговування План 1. Розвиток професійної культури у давні часи 2. Розвиток професійної культури у період середньовіччя 3. Розвиток професійної культури у новий час 4. Розвиток сучасної професійної культури 5. Розробка інтелектуальної карти «Розвиток професійної культури у готельному та ресторанному бізнесі» (ретроспективний аналіз)	Практика	Основна література: 2,3,5,6,7,16 Додаткова література: 4,5 Електронні ресурси: 2,3	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5

Тиждень 2 Дата__, академічних годин 2	Тема 2. Психологічні аспекти професійної культури План 1. Професійна психологія сервісу 2. Поняття про комунікативні компетентності 3. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними 4. Аспекти етики сфери гостинності 5.Поняття про психологію сервісу	Лекція	Основна література: 2,3,7,12,15 Додаткова література: 3,4 Електронні ресурси: 1,2,3	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 2. Тренінг «Дослідження розвитку культури та психологічних особливостей працівника сфери гостинності» План 1. Тест на розвиток загальної культури особистості. 2. Тест на виявлення професійної культури працівника 3. Тест на визначення темпераменту та його врахування в процесі обслуговування	Практика	Основна література: 10,15,17 Додаткова література: 3,4 Електронні ресурси: 1,2,3	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
Тиждень 3 Дата__, академічних годин 4	Тема 3. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі План 1. Норми поведінки. 2. Етична поведінка 3. Кодекс етики. 4. Принципи етичної поведінки фахівця 5. Корпоративна етика	Лекція	Основна література: 3,6,8,10,16 Додаткова література: 2 Електронні ресурси: 2,3,4	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	

	Тема 3. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі План 1. Норми поведінки. 2. Кодекс етики. 3. Принципи етичної поведінки фахівця 4. Корпоративна етика	Практика	Основна література: 3,6,8,10,16 Додаткова література: 2 Електронні ресурси: 2,3,4	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
Тиждень 4 Дата__, академічних годин 4	Тема 4. Етика управління План 1. Напрями управлінської етики. 2. Моральність як основа етики управління 3. Моральне здоров'я колективу 4. Моральні засади управління колективом 5. Моральні цінності колективу 6. Норми поведінки керівника	Лекція	Основна література: 7,10,12, 17 Додаткова література: 1,4,3 Електронні ресурси: 1,2	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 4. Етика управління 1. Напрями управлінської етики. 2. Моральність як основа етики управління 3. Моральне здоров'я колективу 4. Моральні засади управління колективом 5. Моральні цінності колективу 6. Норми поведінки керівника	Практика	Основна література: 7,10,12, 17 Додаткова література: 1,4,3 Електронні ресурси: 1,2	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5

Тиждень 5 Дата__, академічних годин 4	Тема 5. Професійна етика персоналу та управління конфліктами План 1. Вимоги до фахівців готельно-ресторанного бізнесу 2. Поняття про конфлікт 3. Типологія конфліктів 4. Стилі вирішення конфліктів 5. Причини конфліктів	Лекція	Основна література: 2,9,15, 16 Додаткова література: 1,2,5 Електронні ресурси: 1,2	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 5. Професійна етика персоналу та управління конфліктами План 1. Вимоги до фахівців готельно-ресторанного бізнесу 2. Поняття про конфлікт 3. Типологія конфліктів 4. Стилі вирішення конфліктів 5. Причини конфліктів	Практика	Основна література: 2,9,15, 16 Додаткова література: 1,2,5 Електронні ресурси: 1,2	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
Модуль 2. Формування культури працівника готельно-ресторанної справи					
Тиждень 6 Дата__, академічних годин 4	Тема 6. Професійний етикет у сфері обслуговування План 1. Сутність, принципи та функції ділового етикету 2. Оцінка психологічних проявів споживачів 3. Основні принципи у спілкуванні 4. Особливості розмов по телефону 5. Правила спілкування в електронному просторі	Лекція	Основна література: 1,2,7,9,13 Додаткова література:1,5 Електронні ресурси: 1,2,3	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	

	Тема 6. Професійний етикет у сфері обслуговування План 1. Оцінка психологічних проявів споживачів 2. Основні принципи спілкування 3. Вербальні засоби етикету ділового спілкування 4. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація 5. Особливості розмов по телефону 6. Правила спілкування в електронному просторі	Практика	Основна література: 1,2,7,9,13 Додаткова література:1,5 Електронні ресурси: 1,2,3	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
Тиждень 7 Дата__, академічних годин 4	Тема 7: Особливості етикету обслуговування в ресторанах План 1. Правила поведінки за столом 2. Правила користування столовими приборами та види сервірувань 3. Правила поведінки обслуговуючого персоналу	Лекція	Основна література: 2,4,5,7,16 Додаткова література: 1,4 Електронні ресурси: 2,3,4	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 7: Культура обслуговування у ресторанах План 1. Правила поведінки за столом 2. Види сервірувань 3. Правила поведінки обслуговуючого персоналу 4. Розробка інтелектуальної карти «Правила подачі різних страв під час ресторанного обслуговування. (на вибір студента)	Практика	Основна література: 2,4,5,7,16 Додаткова література: 1,4 Електронні ресурси: 2,3,4	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5

Тиждень 8 Дата__, академічних годин 4	Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування План 1. Основні правила етикету країн Європи. 2. Основні правила етикету країн північної та південної Америки 3. Основні правила етикету країн Азії 4. Основні правила етикету країн Ближнього та Середнього Сходу. 5. Основні традиції обслуговування гостей на Херсонщині	Лекція	Основна література: 1,3,8,11,17 Додаткова література: 1,2,3 Електронні ресурси: 1,2,3	Підготовка конспекту з теми під час лекції	
	Тема 8. Культура обслуговування у закладах гостинності (міжнародний аспект) План Розробка презентації на тему «Культура обслуговування у певній країні» (за вибором студента): 1. Географічне положення і кліматичні умови країни. 2. Населення країни (національний склад). релігійні і старовинні звичаї. 3. Діловий етикет. 4. Найбільш характерні національні страви, їх аналоги в інших кухнях, особливості способів оформлення та подачі. 5. Особливості культури харчування (прибори, посуд, особливості застілля, меню).	Практика	Основна література: 2,4,5,7,16 Додаткова література: 1,4 Електронні ресурси: 2,3,4	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5

Тиждень 9 Дата__, академічних годин 4	Тема 9. Дипломатичний етикет План 1. Основні етапи прийому іноземних делегацій 2. Види дипломатичних прийомів 3. Організація обслуговування на дипломатичних прийомах	Лекція	Основна література: 1,3,7,9,10,11 Додаткова література:1,3,5 Електронні ресурси: 1,2,3	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
Тиждень 9 Дата__, академічних годин 4	Тема 10. Культура обслуговування у готельно-ресторанних господарствах План 1. Правила гостинності 2. Етика працівників контактної зони 3. Вимоги до етичного спілкування з споживачами. 4. Вимоги етики відносин між працівниками 5. Стандарти культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах Підсумкова контрольна робота або тестування	Лекція	Основна література: 2,5,7,9,11,12,17 Додаткова література: 1,4,5 Електронні ресурси: 1,2,3	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	5
	Тема 9: Стандарти етикету обслуговуючого персоналу План Підготувати доповідь щодо різних типів стандартів обслуговування споживачів у сфері гостинності (за вибором студента): 1. Вимоги до етичного спілкування з споживачами. 2. Стандарт гостинності (зустріч гостя (в аеропорту або вокзалі), знайомство,	Практика	Основна література: 2,5,7,9,11,12,17 Додаткова література: 1,4,5 Електронні ресурси: 1,2,3	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5

	трансфер, проживання 3. Стандарт зовнішнього вигляду та одягу 4. Стандарт обслуговування в готелях 5. Стандарт обслуговування в ресторанах				
Самостійна робота до змістовного модулю 1					
Жовтень Під час консультації	Ситуативне завдання. Вирішення конфліктних ситуацій у сфері гостинності (за варіантами)	Самостійна робота	Основна література: 2,3,16 Додаткова література: 3 Електронні ресурси: 1,2,3	Опис вирішення конфліктної ситуації	5
Самостійна робота до змістовного модулю 2					
листопад Під час консультації	Види сервірування столу у закладах ресторанного господарства (сніданок, ланч, вечеря, євро стиль сервірування, класичне сервірування, банкет)	Самостійна робота	Основна література: 5,7,11 Додаткова література: 4 Електронні ресурси: 1,2,3	Фотозвіт щодо видів сервірувань	5

9. Система оцінювання та вимоги

Поточний контроль з дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» – це оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти протягом навчального семестру з усіх видів аудиторної роботи (лекції та практичні заняття). Поточний контроль відображає поточні навчальні досягнення здобувача вищої освіти в освоєнні програмного матеріалу дисципліни; спрямований на необхідне корегування самостійної роботи здобувача вищої освіти. Поточний контроль здійснюється лектором.

з/п	Види навчальної діяльності (робіт)	Модуль 1	Модуль 2	**Сума балів**
Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)				
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)			
	- усне опитування на практичному занятті	25	20	45
2.	Самостійна робота	5	5	10
3.	Підсумкова контрольна робота або тестування		5	5
	Всього балів поточного оцінювання	**30**	**30**	**60**
5.	Екзамен			40
6.	**Разом балів**			**100**
	Вибіркові види діяльності (робіт)			
	- участь у наукових, науково-практичних конференціях, олімпіадах, професійних конкурсах; - підготовка наукової статті, наукової роботи на конкурс			**max 10**

10. Критерії оцінювання відповіді та бали результатів навчання

Оцінка з дисципліни за семестр, що виставляється у «Відомість обліку успішності», складається з урахуванням результатів поточного, атестаційного й семестрового контролю і оформлюється: за національною системою, за 100-бальною шкалою та за шкалою ECTS

Сума балів /	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою / National grade
90-100	A	Excellent	Відмінно
82-89	B	Good	Добре
74-81	C		
64-73	D	Satisfactory	Задовільно
60-63	E		
35-59	FX	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F		Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Аудиторна робота. Максимальна кількість балів – 5.

Усна відповідь на практичному занятті повинна відповідати наступним критеріям:

1 бал – навчальним матеріалом володіє на низькому рівні, недостатньо орієнтується в основних питаннях плану;

2 бали – відповідь має фрагментарний характер, містить суттєві помилки, відсутня логіка викладу матеріалу, не здатен відповісти на додаткові запитання викладача;

3 бали – відповідь має репродуктивний характер, не вистачає творчого осмислення проблем, при підготовці до практичного заняття не використовувалася додаткова література, присутні деякі суттєві помилки, не може наводити приклади;

4 бали – самостійний чіткий і послідовний виклад навчального матеріалу, при підготовці використана додаткова література, відповідь на прикладні питання не є повною та потребує допомоги викладача ;

5 балів –відповідь є повною, здобувач вільно володіє навчальним матеріалом, використовує додаткову літературу, здатен наводити приклади з практичної діяльності підприємств сфери гостинності, пояснювати причини недоліків та вирішувати проблеми на достатньо високому теоретичному рівні.

Самостійна робота передбачає опрацювання тем зазначених у п.8 в письмовій формі. Максимальна кількість балів -5, залежно від складності та обсягу навчального матеріалу з теми, а також від рівня самостійного критичного його засвоєння.

Для оцінювання самостійної роботи студентів застосовуються наступні критерії:

1 бал – завдання виконано фрагментарно, містить суттєві помилки

2 балів – завдання виконано неповно, має репродуктивний характер, не повністю використовується основна література

3 бали – завдання носить репродуктивний характер, відсутнє творче осмислення проблеми, не використовується додаткова література, присутні деякі принципові помилки;

4 бали – завдання виконано логічно та послідовно, є деякі недоліки у поданні інформативного матеріалу відповідно до змісту завдання

5 балів – завдання виконано чітко та послідовно, використано додаткові джерела, основні положення завдання розкрито.

Підсумкова контрольна робота або підсумкове тестування проводяться на останньому лекційному або практичному занятті.

Підсумкова контрольна робота. Максимальна кількість балів – 5; ***Для оцінювання контрольної роботи застосовуються наступні критерії*** :

1 бал – відповіді є фрагментарними, навчальний матеріал опрацьований на недостатньому рівні;

2 бали – відповіді неповні, містить суттєві помилки, не наводяться приклади з практичної діяльності із сфери обслуговування у закладах гостинності;

3 бали – обсяг відповіді недостатній, відсутнє самостійне критичне осмислення питань, не наводяться приклади з практичної діяльності із сфери обслуговування у закладах гостинності;

4 бали – відповіді є достатніми, однак додаткова література не використана, наводяться приклади з практичної діяльності із сфери обслуговування у закладах гостинності; але їх пояснення потребує уточнення з боку викладача

5 бал – відповіді є самостійними, здобувач продемонстрував здатність до критичного осмислення питань щодо організації культурного обслуговування у закладах гостинності.

Тестування. Максимальна кількість балів – 5. ***Для оцінювання тестової письмової роботи застосовується наступні критерії***:

1 бал – від 0 до 34 % правильних відповідей;
2 бали – від 35% до 59 % правильних відповідей;
3 бали – від 60% до 73 % правильних відповідей;
4 бали – від 74% до 89% правильних відповідей;
5 балів – від 90% до 100% правильних відповідей.

Екзамен. Максимальна кількість балів – 40.

Критерії оцінювання відповіді на екзамені (усної, письмової):

0 -4 бали - Практично не розуміє понятійного апарату. Володіння навчальним матеріалом на рівні розпізнавання. Не може користуватися підручниками, словниками та енциклопедіями, методичними рекомендаціями, іншими дидактичними засобами. Не має наукового уявлення про предмет і завдання курсу, або може дуже приблизно їх сформулювати.

5-10 балів - Має слаборозвинені уявлення про термінологію. Володіє навчальним матеріалом на фрагментарному рівні. Неспроможний вибудувати логіку відповіді. Не може відповісти на питання без суттєвих помилок, намагається вгадати відповідь на конкретні запитання. Зовсім не обізнаний з основною літературою з предмету. Неспроможний продуктивно використовувати допомогу викладача.

11-20 балів - Самостійно відтворює деякі основні положення, що викладені в базових інформаційних джерелах чи лекційному матеріалі. Може в найбільш загальних моментах розкрити зміст основних понять. Для відтворення систематизованого навчального матеріалу потребує сторонньої допомоги. Письмові роботи безсистемні і непослідовні. Часто припускається типових помилок, які, однак, при допомозі може виправити. Зовсім не вивчає додаткову літературу, з періодичними виданнями та електронними інформаційними джерелами ознайомлений поверхово. Матеріалом, що запланований на самостійне виконання, практично не володіє.

25-29 балів - Повною мірою відтворює матеріал, що викладений в рекомендованих підручниках. Додатковою літературою практично не користується, знання не мають системного характеру. При відповідях зорієнтований на репродуктивне відтворення матеріалу, а не його творче осмислення і засвоєння. Відчуває певні утруднення при розгляді теоретичних питань. При виправленні помилок, яких припускається при усних відповідях, потребує деякої

допомоги викладача. Слабко уявляє, як можуть бути використані знання з предмету при вивченні інших професійно-орієнтованих дисциплін.

30-34 бали - Достатньо вільно володіє матеріалом в обсязі робочої навчальної програми, чітко уявляє і може пояснити суть основних положень, понять і категорій. Систематично виконує самостійні завдання, використовує їх матеріал при усних відповідях і написанні письмових контрольних і тестових робіт. Відповідь побудована достатньо логічно. При необхідності достатньо легко знаходить потрібний матеріал у довідковій літературі. Однак не завжди може показати актуальність проблем, що розглядаються в курсі навчальної дисципліни.

35-40 балів - Чітко розуміє роль і значення дисципліни для майбутньої професійної діяльності. Вільно володіє матеріалом згідно з програмою дисципліни. Ефективно використовує попередній матеріал, може аналізувати проблеми культурного обслуговування, що виникають у практичній діяльності сфери гостинності на основі отриманих знань. Володіє високою культурою самостійного планування своєї позааудиторної роботи. Письмові роботи мають чітко визначену логічну структуру і завершений характер, характеризуються відповідним науковим стилем. Добре орієнтується в періодичній літературі з предмету та електронних джерелах. Легко знаходить відповіді на нестандартні питання. Виявляє творчі здібності, схильність до самостійної пошукової діяльності, що проявляється у прагненні брати участь в наукових конференціях, проблемних групах тощо.

Програмні результати навчання (ПРН)	Види робіт			
	Усне опитування (виступ, доповідь, участь у обговоренні) на практичному занятті	Самостійна робота	Підсумкова контрольні заходи	Разом
РН 14	**20**	**5**	**20**	**45**
РН 16	**25**	**5**	**25**	**55**
Разом балів	**45**	**10**	**45**	**100**

11. Список рекомендованих джерел

Основна

1. Афанасьєв І. Діловий етикет: 2-е вид., перероб. і доп. Київ: “Альтерпрес”, 2001. 352 с.
2. Бабич А. Д. Основи культури мовлення. Львів: Світ, 1990. - 231 с.
3. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 160 с.
4. Єрмішкіна І.В. Сервіс в стилі casual. Стандарти обслуговування для хостес і офіціантів ресторану демократичного формату. М: ООО «Медіа група «Ресторанні новини», 2019. - 240 с.
5. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н.В. Полстяна, і др., Х.: ХДУХТ, 2011. - 73 с.
6. Малахов В. Г. Етика: Курс лекцій. К.: Либідь, 2000. - 304 с.
7. Малюк Л. П., Варипаєва Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Навч. посібник . Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с.
8. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посібник. К.: Кондор, 2008. - 356 с.
9. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. К.: Знання, 2006. - 291 с.
10. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум: Навч. посібник. К.: КНТУ, 2006. - 192 с.
11. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. К.: УНВЦ “Рідна мова”, 2003. - 479 с.
12. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посібник. К.: Центр навч. літератури, 2004.- 232 с.
13. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. К.: Знання, 2006. - 391 с.
14. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Академвидав, 2004. - 280 с.
15. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навч. посібник. К.: ВД “Професіонал”, 2004. - 304 с.
16. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посібник. К., 2004. - 172 с.
17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. К.: Знання, 2005. - 442 с.

Додаткова

18. Ботвина Н. Міжнародні культурні традиції: мова та етикет ділової комунікації: навч. посіб. - 2-ге вид. доп. і перероб. - К.: АртЕК, 2002. - 206 с.
19. Браун Л. Имидж - путь к успеху: практ. пособие для мужчин и женщин / пер. с англ. - СПб.: Пресс, 1996. - 288 с.

20. Монахов Г.А. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж. - К.: Альтерпрес, 2001. - 474 с.
21. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посіб. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
22. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування: за заг. ред. В.К. Федорченка. - 2-ге вид. - К.: Лібра, 2003. - 416 с.

Інтернет -ресурси

23. www.management.com.ua
24. www.restorator.com.ua
25. www.ProHotel.
26. www.HoReCa-portal.