

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту міжнародних відносин
імені Б. Д. Гаврилишина

 Ірина ІВАЩУК

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового
інституту новітніх освітніх
технологій

 Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. проректора з науково-
педагогічної роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни “Етика бізнесу”

Ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”
спеціальність – 241 “Готельно-ресторанна справа”
Освітньо-професійна програма – «Готельно-ресторанна справа»

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Іспит (сем.)
Денна	2	4	28	28	3	8	53	120	4
Заочна	2	4	8	4	-	-	108	120	4

Тернопіль-ЗУНУ,

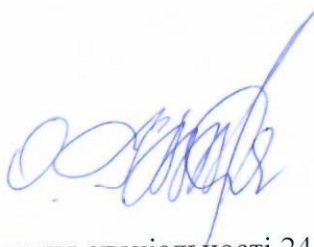
2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 15.06.2022 р.).

Робочу програму склала канд. екон. наук., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу ЗУНУ Даниленко – Кульчицька В.А.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29. 08. 2023 року.


Завідувач кафедри
міжнародного туризму і
готельного бізнесу к.е.н., доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова ГЗС  д.е.н., професор Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОП  к.е.н., доцент Вікторія Даниленко-Кульчицька

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“Етика бізнесу ”

1. Опис дисципліни “Етика бізнесу”

Дисципліна “Етика бізнесу”	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 4	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни – нормативна Мова навчання – українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки: Денна – 2 Заочна – 2 Семестр: Денна – 4 Заочна – 4
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції – 28 год. (ЗФН- 8 год.) Практичні заняття – 28 год (ЗФН -4 год.).
Загальна кількість годин – 120		Самостійна робота – 53 год. (ЗФН -108 год.). (8 год. – <i>тренінг, КПЗ</i>) Індивідуальна робота – 3 год.
Тижневих годин – 10 год., з них аудиторних – 8 год.		Вид підсумкового контролю – іспит

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ “Етика бізнесу ”

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою дисципліни “Етика бізнесу” є сформування у фахівців фундаментальних знання з теорії та практики етики бізнесу та відповідних професійних компетенцій, які забезпечують формування соціально-відповідальної поведінки її суб'єктів.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

Основними завданнями вивчення дисципліни є розвиток знань щодо: основ розвитку етики бізнесу, особливості відповідальності різних суб'єктів суспільного розвитку, місця етики в системі управління організацією, програм соціальної відповідальності підприємства.

В результаті вивчення курсу студенти повинні знати і вміти:

- засвоїти теоретичні основи розвитку етики бізнесу;
- вивчити особливості відповідальності різних суб'єктів суспільного розвитку;
- знати місце етики в системі управління організацією;
- вміти застосовувати основні принципи прийняття етичних управлінських рішень;
- розробляти програму соціальної відповідальності підприємства;
- аналізувати соціальну звітність підприємства і готувати необхідну інформацію для її формування;
- оцінювати рівень етики на підприємстві

2.3. Найменування компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Зміст уміння, що забезпечується вищеописаними компетентностями полягає у вмінні використовувати одержані знання у практичній діяльності, враховуючи тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Передумови для вивчення дисципліни. Передумовами для вивчення дисципліни «Етика бізнесу» є засвоєння наступних дисциплін: психологія професійної діяльності, політологія, філософія

2.4. Результати навчання:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

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.

3. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ “Етика бізнесу ”

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи формування системи етики бізнесу готельно-туристичній індустрії

Тема 1. Етика, етикет і мораль

Визначення понять «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок. Норми моралі.

Література: 1,5,6.

Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна

Сутність етики. Етичні виміри бізнесу. Роль етики в бізнесі. Сутність ділового етикету. Поняття та види корпоративної культури.

Література: 2,4,7.

Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу

Професійна етика . Етика сервісу. Поняття комунікативної компетентності. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними. правила професійної етики для працівників у галузях сервісної діяльності.

Література: 2,3,6.

Тема 4. Управління конфліктами в індустрії гостинності

Поняття конфлікту та його види. Типи конфліктів. Управління конфліктною ситуацією. Особливості конфліктів в індустрії гостинності. Правила запобігання конфліктам.

Література: 1, 4, 7.

Змістовий модуль 2. Етикет як практичне вираження етики бізнесу в готельно-туристичній індустрії

Тема 5. Базові правила етикету

Національні манери вітання. Вітальні формули. Правила вітання. Супроводжуючі знаки вітання. Звернення. Привернення уваги. Знайомство. Прощання.

Література: 1,5,6.

Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії

Як правильно додаватися в друзі. Розумний контент: як наповнювати свою сторінку або групу. Діловий акцент: сприйняття в професійному середовищі. Шкідливі поради: як не потрібно робити.

Література: 2,3,8.

Тема 7. Етичні норми ведення суперечки

Поняття суперечки. Правила ведення суперечок. Причини суперечок у сфері гостинності. Коректні і некоректні прийоми ведення суперечок.

Література: 1,3,5.

Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування

Правила етикету у різних країнах. Особливості обслуговування іноземних відвідувачів. Шляхи вирішення міжкультурних проблем

Література: 2,3,6.

Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності

Загальні положення про прийоми. Прийоми з розміщенням. Складання плану розміщення за столом. Пунктуальність. Поведінка в бенкетному залі. Прийоми без розміщення. Шведський стіл. Фуршет. Коктейль. Келих шампанського або келих вина. Чай. Барбекю. Жур"фікс. Бенкети.

Література: 1,4,6.

Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії

Візитні картки. Історія застосування візитних карток . Типи оформлення візитних карток .Азбука користування візитними картками. Ділові подарунки . Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Вибір і вручення квітів. Етикет отримання подарунка. Діловий одяг. Вимоги до одягу для чоловіків. Вимоги до одягу для жінок

Література: 2,3,6.

4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА БІЗНЕСУ»
(денна форма навчання)

	Лекції	Практичні заняття	Кількість годин		Самостійна робота	Контрольні заходи
			Індивідуальна робота	Тренінг КППЗ		
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи формування системи етики бізнесу готельно-туристичній індустрії</i>						
Тема 1. Етика, етикет і мораль	2	2	2	4	8	Тести, питання
Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна	2	2			5	Кейси, ділові ігри
Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу	2	2			5	Тести, задачі
Тема 4. Управління конфліктами в готельно-туристичній індустрії	2	2			5	Питання, кейси
<i>Змістовий модуль 2. Етикет як практичне вираження етики бізнесу в готельно-туристичній індустрії</i>						
Тема 5. Базові правила етикету	4	4	1	4	5	Ділові ігри, питання
Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії	4	4			5	Тести, питання
Тема 7. Етичні норми ведення суперечки	4	4			5	Ділові ігри, питання

Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування	4	4			5	Питання, кейси
Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності	2	2			5	Тести, питання
Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії	2	2			5	Питання, кейси
Разом	28	28	3	8	53	

(заочна форма навчання)

	<i>Кількість годин</i>			
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи формування системи етики бізнесу готельно-туристичній індустрії</i>				
Тема 1. Етика, етикет і мораль	1	1	–	10
Тема 2. Етика бізнесу як навчальна дисципліна	1			10
Тема 3. Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу	1	1		10
Тема 4. Управління конфліктами в індустрії гостинності	1			10
<i>Змістовий модуль 2. Етикет як практичне вираження етики бізнесу в готельно-туристичній індустрії</i>				
Тема 5. Базові правила етикету	1	1		10
Тема 6. Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії				10
Тема 7. Етичні норми ведення суперечки	1			12
Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування	1			12
Тема 9. Організація ділових прийомів в сфері гостинності	1			12

Тема 10. Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії		1		12
Разом	8	4	–	108

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття №1.

Тема: *Етика, етикет і мораль*

Мета: розкрити сутність, значення і зміст етики, етикету та моралі; навести тлумачення ключових понять.

Питання для обговорення:

1. Визначення понять «етика» та «етикет».
2. Розвиток системи норм поведінки.
3. Мораль та моральність.
4. Роль звичок.
5. Норми моралі.

Література: 1,5,6.

Практичне заняття №2.

Тема: *Етика бізнесу як навчальна дисципліна*

Мета: розкрити значення етики бізнесу як навчальної дисципліни; висвітлити мету і завдання навчальної дисципліни, навести тлумачення ключових понять.

Питання для обговорення:

1. Сутність етики.
2. Етичні виміри бізнесу.
3. Роль етики в бізнесі.
4. Сутність ділового етикету.
5. Поняття та види корпоративної культури.

Література: 2,4,7.

Практичне заняття 3.

Тема: *Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії, її зв'язок із психологією. Психологія сервісу*

Мета: розкрити сутність поняття “Професійна етика сфери готельно-ресторанної індустрії”; встановити її зв'язок з психологією..

Питання для обговорення:

1. Професійна етика .
2. Етика сервісу.
3. Поняття комунікативної компетентності.

4. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними.
5. правила професійної етики для працівників у галузях сервісної діяльності.

Література: 2,3,6.

Практичне заняття 4.

Тема: Управління конфліктами в індустрії гостинності

Мета: розкрити сутність і особливості управління конфліктами

Питання для обговорення:

1. Поняття конфлікту та його види.
2. Типи конфліктів.
3. Управління конфліктною ситуацією.
4. Особливості конфліктів в індустрії гостинності.
5. Правила запобігання конфліктам.

Література: 1,4,7.

Практичне заняття 5-6.

Тема: Базові правила етикету

Мета: розкрити зміст базових правил етикету та їх значення в індустрії гостинності.

Питання для обговорення:

1. Національні манери вітання.
2. Вітальні формули. Правила вітання.
3. Супроводжуючі знаки вітання.
4. Звернення.
5. Привернення уваги.
6. Знайомство.
7. Прощання.

Література: 1,5,6.

Практичне заняття 7-8.

Тема: Інтернет-етикет у сфері готельно-туристичної індустрії

Мета: розкрити зміст інтернет-етикету у сфері готельно-туристичної індустрії

Питання для обговорення:

1. Як правильно додаватися в друзі.
2. Розумний контент: як наповнювати свою сторінку або групу
3. Діловий акцент: сприйняття в професійному середовищі.
4. Шкідливі поради: як не потрібно робити.

Література: 2,3,8.

Практичне заняття 9-10.

Тема: Етичні норми ведення суперечки

Мета: розкрити поняття та зміст основних етичних норм ведення суперечки

Питання для обговорення:

- 1.Поняття суперечки.
 - 2.Правила ведення суперечок.
 - 3.Причини суперечок у сфері гостинності.
- Коректні і некоректні прийоми ведення суперечок.

Література: 1,3,5.

Практичне заняття 11-12

Тема: Міжнародний етикет обслуговування

Мета: розкрити поняття та зміст міжнародного етикету обслуговування

Питання для обговорення:

1. Правила етикету у різних країнах.
2. Особливості обслуговування іноземних відвідувачів.
3. Шляхи вирішення міжкультурних проблем

Література: 2,3,6.

Практичне заняття 13.

Тема: Організація ділових прийомів в сфері гостинності

Мета: розкрити поняття та особливості ведення ділових прийомів в сфері гостинності

Питання для обговорення:

1. Загальні положення про прийоми .
2. Прийоми з розміщенням .
3. Складання плану розміщення за столом .
4. Пунктуальність.
5. Поведінка в бенкетному залі..
6. Прийоми без розміщення. Шведський стіл. Фуршет.Коктейль.
- 7.Келих шампанського або келих вина.
- 8.Чай.Барбекю.Жур"фікс. Бенкети

Література: 1,4,6.

Практичне заняття 14.

Тема: Ділова атрибутика в готельно-туристичній індустрії

Мета: розкрити поняття та зміст ділової атрибутики в готельно-туристичній індустрії

Питання для обговорення:

- 1.Візитні картки. Історія застосування візитних карток .
- 2.Типи оформлення візитних карток .
- 3.Азбука користування візитними картками.
- 4.Ділові подарунки . Особливості вибору ділових подарунків.
- 5.Оформлення і вручення подарунків.
- 6.Вибір і вручення квітів.
- 7.Етикет отримання подарунка.
8. Діловий одяг. Вимоги до одягу для чоловіків. Вимоги до одягу для жінок

Література: 2,3,6.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента.

Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

Тематика

1. Поняття протоколу, види протоколів. Протокольні форми офіційних заходів
2. Типологія клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі
3. Конфлікти у готельному бізнесі та методи їх вирішення
4. Конфлікти у ресторанному бізнесі та методи їх вирішення
5. Імідж ділової жінки
6. Імідж ділового чоловіка
7. Класифікація ділових прийомів
8. Вплив національних культур на етику поведінки
9. Сервіровка столу ділових прийомів з розсаджуванням
10. Кар'єра та етичні норми
11. Правила промови тостів на офіційних заходах Електронний або інтернет-етикет у готельно-ресторанному бізнесі
12. Діловий етикет у міжнародному бізнесі .
13. Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу
14. Культура спілкування
15. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Жести. Контакт очей. Види погляду. Проксеміка (територіальні зони в процесі спілкування).
16. Національна специфіка та діловий етикет.
17. Норми поведінки керівника у готельно-ресторанному бізнесі
18. Етикет персоналу закладів харчування
19. Етикет персоналу готелів

7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання

Організація і проведення тренінгу

Тематика: аналіз ведення бізнесу на підприємстві на предмет дотримання норм етики

Порядок проведення:

1. Ознайомлення з практикою діяльності підприємства
2. Аналіз діяльності на предмет дотримання принципів етики
3. Написання звіту про дотримання принципів етики

Література: 1; 3; 12; 18; 21; 22.

Організація і проведення КППЗ

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КППЗ) студентів передбачає виконання індивідуальних науково-дослідних завдань. КППЗ представляє собою

навчальний модуль, який виконується самостійно і оцінюється як частка навчального курсу з врахуванням у загальній оцінці за курс. Це надає вагомості даній роботі і робить її зміст вартісним.

Завдання виконуються і подаються викладачеві у письмовій формі. Робота виконується на листах формату А4 шрифтом Times New Roman Cyr, розміром 14 pt, інтервал – 1,5. Поля: згори та знизу – 2 см, з лівого боку – 3 см, з правого боку – 1,5 см. Обсяг роботи – до 40 сторінок.

При оцінюванні виконання завдання враховуються:

- повнота розкриття теми і змістовність роботи – 40 балів;
- розгорнутий аналіз проблеми (порівняння з іншими об'єктами, аналіз проблеми в динаміці, тощо) – 30 балів;
- творчий підхід, оригінальність розкриття теми – 10 балів;
- наявність ілюстративного матеріалу – 5 балів;
- грамотність, стилістика виконання роботи – 5 балів;
- використання під час підготовки проекту технічних засобів (Excel, PowerPoint, Visio, Maple, спеціалізованих комп'ютерних програм, тощо) – 10 балів;

Максимальна сума балів, яку студент може отримати за виконання КПЗ – 100 балів.

Суть комплексного практичного індивідуального завдання.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «Етика бізнесу» здійснюється на основі аналізу туристичної компанії, обраної студентом і реалізовується у вигляді наскрізної задачі, яка включає конкретні завдання з основних тем курсу.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

У процесі вивчення дисципліни «Етика бізнесу» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- модульна контрольна робота;
- оцінювання результатів КПЗ;
- екзамен.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Етика бізнесу» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%

1. Опитування (тестування) на заняттях: 4 теми по 10 балів – макс 40 балів. 2. Письмова робота – макс 60 балів	1. Опитування (тестування) на заняттях: 6 тем по 10 балів – макс 60 балів. 2. Письмова робота – макс 40 балів	1. Підготовка КПЗ – макс 40 балів. 2. Захист КПЗ – макс 40 балів. 3. Участь у тренінгах – макс 20 балів	1. Тестові завдання (5 тестів по 5 балів) – макс 25 балів. 2. Теоретичне питання – макс 25 балів 3. Кейс – макс 50 балів
---	--	---	--

Шкала оцінювання:

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

10. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук, ПК	1-10
2.	Мультимедійний проектор	1-10
3.	Windows	1-10

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування: навч. посібник. – Львів: Магнолія 2006, 2024. – 312с.
2. В. Бралатан, Л. Гуцаленко, Н. Зdirко Професійна етика. К.: Центр навчальної літератури, 2021. - 252 с.

3. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник К.: Центр навчальної літератури, 2019. - 324 с.
4. Даниленко-Кульчицька В.А. Готельно-ресторанний бізнес України у час війни: перспективи виживання. Інноваційна економіка, №4, 2022. – с.55-59
5. О.Кубрак. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч.посібник. – К: Університетська книга, 2023. – 222с.
6. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / В. Я. Брич, (...), Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. – 484 с. ISBN 978-617-7844-16-6
7. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
8. Ю. Юдіна Час бізнес-етикету. Як монетизувати просте вітання. К. : Кондор, - 2023. - 168 с.