

## АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

### «Професійна етика та етикет в закладах готельно-ресторанного господарства»

#### Ступінь «Бакалавр»

Кількість кредитів ECTS	Семестр
5	5

**1) Мета опанування дисципліни:** формування у студентів системного мислення та компетентностей з професійної етики та етикету в готельному і ресторанному бізнесі; набуття компетенції з визначення вимог до і професійної етики та етикету готелів з урахуванням їх призначення, категорії; набуття компетенції з розробки складових професійної етики та етикету, залежно від класифікації закладів ресторанного господарства; забезпечення належного рівня якості послуг в аспекті організації надання послуг у готельному та ресторанному бізнесі.

**2) Завдання:** вивчення історичного розвитку та сучасних напрямків професійної етики та етикету в закладах готельно-ресторанного господарства на Україні і в світі; з'ясування основних понять та термінології професійної етики та етикету; вивчення загальної характеристики та психологічних аспектів професійної етики; визначення принципів корпоративної етики; засвоєння принципів використання методів та правил етики та етикету у закладах готельного та ресторанного бізнесу, як з боку взаємин працівників між собою та працівників контактної зони та споживачами; визначення компетентностей в управлінні конфліктами у закладах готельно-ресторанного бізнесу; вивчення професійного етикету в сфері обслуговування; системного підходу до особливості етикету обслуговування в ресторанах; визначення засад міжнародного етикету обслуговування; вивчення стандартів етикету обслуговуючого персоналу.

#### **3) Перелік компетенцій, яких набуде студент після опанування дисципліни:**

**Знання і розуміння:** Знання основних напрямків історичного розвитку та сучасних напрямків на Україні і в світі, професійної етики та етикету в закладах готельного і ресторанного бізнесу. Знання основних понять та термінології професійної етики та етикету. Знання загальної характеристики та психологічних аспектів професійної етики. Розуміння принципів корпоративної етики у готелях, принципів використання методів та правил етики та етикету у закладах готельного та ресторанного бізнесу, як з боку взаємин працівників між собою та працівників контактної зони та споживачами. Розуміння професійного етикету в сфері обслуговування, особливостей етикету обслуговування в ресторанах. Розуміння процесів визначення засад міжнародного етикету обслуговування, стандартів етикету обслуговуючого персоналу.

#### **Застосування знань і розумінь:**

Уміння визначати поняття та термінологію професійної етики та етикету. Уміння розробляти правила етики управління. Уміння визначати методи управління конфліктами. Уміння використовувати професійний етикет в сфері обслуговування. Уміння моделювати поведінкові ситуації під час спілкування працівника зі споживачем. Уміння розробляти етичні стандарти обслуговування у готельному та ресторанному бізнесі.

#### **4) Зміст дисципліни розкривається в темах:**

##### **Змістовий модуль 1. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі.**

Тема 1. Загальні поняття та основні терміни та визначення професійної етики та етикету.

Тема 2. Історичний розвиток та сучасні напрями професійної етики та етикету.

Тема 3. Корпоративна етика.

Тема 4. Професійна етика в готельно-ресторанному бізнесі.

##### **Змістовий модуль 2. Професійний етикет в сфері обслуговування.**

Тема 5. Професійний етикет в сфері обслуговування.

Тема 6. Професійні особливості спілкування в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 7. Особливості етикету обслуговування в ресторанах.

Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування.

Тема 9. Організація дипломатичних прийомів (прийняття).

Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

#### **5) Викладацький склад:**

Сімакова О.О., доцент кафедри ТРГГРСП, к. т. н.