

Назва дисципліни	Діловий етикет готельно-ресторанного обслуговування
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Курс(рік) навчання	III
Семестр	осінній
Обсяг дисципліни у кредитах*	3 кредити ЄКТС
Мова викладання	українська
Передумови для вивчення дисципліни	Ефективність засвоєння даного курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін, «Організація готельної справи», «Організація ресторанної справи», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства» тощо.
Кафедра, яка забезпечує викладання дисципліни	Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
Інформаційне забезпечення	Технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук. Програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle.
Форма проведення занять	Гібридна (змішана): лекції та семінарські заняття – очно/дистанційно
Форма семестрового контролю	залік

Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких **компетентностей**:

ЗК02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК05. Здатність до усної та письмової комунікації державною мовою.

ЗК09. Толерантність та ціннісне ставлення до мультикультурності.

СК05. Здатність організувати сервісно- виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК12. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК13. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

ПР02. Демонструвати навички вільного володіння державною та іноземними мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

ПР19. Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики

ПР22. Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності.

ПР23. Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.

Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатися, перелік тем):

Тема 1. Концептуальні основи етикету. Діловий етикет.

Тема 2. Загальні правила етикету та гарних манер.

Тема 3. Особистість у сфері ділових відносин. Діловий імідж.

Тема 4. Техніка ефективного ділового спілкування.

Тема 5. Корпоративна культура та механізми її формування

Тема 6. Етикет готельного-ресторанного обслуговування

Тема 7. Етикет опосередкованого ділового спілкування та обслуговування

Тема 8. Шляхи вирішення конфліктів та непорозумінь із клієнтами

Тема 9. Протокольні особливості та етикет ділових зустрічей і переговорів

Тема 10. Організація та проведення ділових прийомів

Тема 11. Міжнародний етикет обслуговування