

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ІРПІНСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ»

Циклова комісія гуманітарних дисциплін



ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора
з навчальної роботи

Вікторія СОВА
2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Психологія та етика ділових відносин»

(назва навчальної дисципліни)

галузь знань

18 Виробництво та технології

(шифр і назва галузі знань)

освітньо-професійна
програма

Харчові технології

спеціальність

181 «Харчові технології»

відділення

Підприємництва

(назва відділення)

2024 рік

Робоча програма

«Психологія та етика ділових відносин»

(назва навчальної дисципліни)

для студентів

за галуззю знань

18 Виробництво та технології

спеціальністю

181 «Харчові технології»

освітньо-професійна

програма

Харчові технології

«16» серпня 2024 року, - 11 с.


Розробник:

Андрій СИРОТЕНКО, викладач вищої кваліфікаційної категорії

Робоча програма затверджена на засіданні циклової комісії гуманітарних дисциплін

Протокол від «16» серпня 2024 року № 1

Голова циклової комісії гуманітарних дисциплін



О. Куракіна

Схвалено методичною радою коледжу.

Протокол від «16» серпня 2024 року № 1

Голова



Д. Костюк

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, освітньо-професійна програма, освітньо-професійний ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма здобуття освіти
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 18 Виробництво та технології	Обов'язкова
Розділів – 2	Спеціальність: 181 «Харчові технології» Освітньо-професійна програма: Харчові технології	Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 120		2-й
		Семестр:
3-й		
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 2,3 самостійної роботи – 4,7	Освітньо-професійний ступінь: фаховий молодший бакалавр	Лекції:
		20 год.
		Практичні, семінарські:
		20 год.
		Лабораторні:
		0 год.
		Самостійна робота:
80 год.		
Вид контролю:		
Підсумкова контрольна робота		

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить: для денної форми здобуття освіти – 40/80

2. Мета навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Психологія та етика ділових відносин» є формування у майбутніх фахівців з харчових технологій знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації, системи і ведення ресторанної справи та сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку професійних компетентностей. Перелік компетентностей студентів, що формуються в результаті засвоєння дисципліни:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні компетентності (СК):

СК11. Здатність до професійної комунікації та роботи в команді.

СК12. Здатність мотивувати до професійного розвитку працівників виробничої дільниці (підрозділу).

3. Передумови вивчення навчальної дисципліни

Дана навчальна дисципліна базується на раніше здобутих результатах навчання таких навчальних дисциплін, як Безпека життєдіяльності, охорона праці та екологія, Правознавство, Основи філософських знань.

4. Очікувані результати навчання

Результати навчання (РН):

РН17. Спілкуватися та укладати ділову документацію державною та іноземною мовами, зокрема з професійних питань. Результати навчання, визначені закладом фахової передвищої освіти:

РН20. Знати свої права, як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

РН21. Формувати і відстоювати власну думку та громадянську позицію, діяти соціально відповідально та свідомо.

РН22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства, вести здоровий спосіб життя.

5. Критерії оцінювання

Критерії оцінювання знань студентів наведено в додатку до робочої програми навчальної дисципліни.

6. Засоби оцінювання

Контрольні заходи включають поточний, модульний та підсумковий контроль знань студента.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять та у процесі здійснення самостійної роботи у таких формах: експрес-опитування, тести, реферати, вирішення ситуаційних завдань, студентські презентації, робота в Інтернет тощо.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання студентів на визначених його етапах.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі.

7. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Етика та психологія професійної діяльності

Тема 1. Поняття етики та етикету, психології в професійній діяльності

Етичні кодекси, їхнє значення у формуванні етичної поведінки людини. Професійна культура. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.

Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного спілкування

Характеристика сторін спілкування. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Етичний бік спілкування.

Тема 3. Етика вербального та невербального спілкування

Загальні відомості про невербальне спілкування. Постава та поза. Значення деяких жестів. Голос, промови й доповіді. Сигнали очей. Метамова, або як читати між рядками. Кліше.

Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі

Моделі конфліктів. Спілкування як суперечка. Вимоги до сучасного керівника. Ділова кар'єра керівника. Стилi управлінської діяльності. Норми поведінки керівника. Роль керівника в управлінні персоналом. Оцінка й стимулювання праці персоналу.

Розділ 2. Етика, етикет та імідж у готельно-ресторанному бізнесі

Тема 5. Етика й етикет поведінки в ресторані. Вимоги до працівників сфери обслуговування.

Зустріч і розміщення гостей. Приймання замовлення й розрахунок з відвідувачами.

Правила поведінки в кав'ярні, їдальні, ресторани. Заборонені й популярні теми для бесіди за столом. Тости та бесіди за столом, виголошення тостів. Хто повинен оплачувати рахунок? Основні принципи професійної поведінки працівника ГРК. Професійна етика офіціанта, бармена.

Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів.

Мета ділової гостини. Основні вимоги до організації. Організація й проведення прийомів із розсаджуванням. Організація ділового сніданку, обіду, вечері. Коктейль фуршет: суть, основна мета, правила проведення. Інші види прийомів. Ситуації під час прийомів: у директора, вдома, на природі. Протокол дарування. Подарунки і закон. Як давати й приймати дарунок.

Тема 7. Зовнішній вигляд та імідж працівників ГРК та гостей.

Вимоги до зовнішнього вигляду та особистої гігієни персоналу. Формування іміджу.

Одяг для чоловіків. Одяг для жінок. Важливість дрібних деталей. Гардероб для спортивного відпочинку. Охайність і консерватизм, гармонія кольорів.

Тема 8. Формування іміджу підприємства

Візитні картки. Етика телефонних розмов. Етика користування мобільним зв'язком.

Як спілкуватися з клієнтами по телефону в готелі. Етика та етикет листування.

Етикет у локальних мережах та мережі Інтернет.

8. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			с.р.
л		сем	п		
Розділ 1. Етика та психологія професійної діяльності					
Тема 1. Поняття етики та етикету, психології в професійній діяльності	14	2	2		10
Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного спілкування	14	2	2		10
Тема 3. Етика вербального та невербального спілкування	14	2	2		10
Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі	18	4	4		10
Разом за розділом 1	60	10	10		40
Розділ 2. Етика, етикет та імідж у готельно-ресторанному бізнесі					
Тема 5. Етика й етикет поведінки в ресторані. Вимоги до працівників сфери обслуговування.	14	2	2		10
Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів.	16	4	2		10
Тема 7. Зовнішній вигляд та імідж працівників ГРК та гостей.	14	2	2		10
Тема 8. Формування іміджу підприємства	14	2	2		10
Підсумкова контрольна робота № 2	2			2	
Разом за розділом 2	60	10	8	2	40
Усього годин	120	20	18	2	80

9. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми та зміст семінарських занять	Кількість годин
1.	Тема 1. Поняття етики та етикету, психології в професійній діяльності 1. Етика службових взаємин 2. Структура етикету. 3. Професійна етика.	2

2.	Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного спілкування 1. Корпоративна етика та етикет. 2. Соціально-психологічна структура трудового колективу. Формальні та неформальні групи. Формальні та неформальні лідери. 3. Службова ієрархія. Тяжкі керівники й стратегія спілкування з ними.	2
3.	Тема 3. Етика вербального та невербального спілкування 1. Використання особистісного простору в діловому спілкуванні. 2. Використання погляду в діловому спілкуванні 3. Сигнали тіла в традиціях різних народів 4. Поза і постава під час ділових переговорів 5. Використання невербальних сигналів у бізнесі 6. Значення міміки людини.	2
4.	Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі 1. Моє бачення ділової кар'єри 2. Класифікації соціальних типів підлеглих, керівників. 3. Ставлення до роботи – один з основних принципів керівництва людьми.	4
5.	Тема 5. Етика й етикет поведінки в ресторані. Вимоги до працівників сфери обслуговування. 1. «Як поводитись у ресторані?» 2. Основні принципи професійної поведінки працівника ГРК. 3. Професійна етика офіціанта, бармена.	2
6.	Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів. 1. Гостьова етика та етикет 2. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика. 3. Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика. 4. Подарунки у ділових відносинах.	2
7.	Тема 7. Зовнішній вигляд та імідж працівників ГРК та гостей 1. Імідж – сутність і поняття. Чоловічий одяг. Вечірній одяг. Методи зав'язування чоловічих краваток. 2. Жіночий одяг і деталі туалету. Вечірній одяг. Етика та етикет використання прикрас. Використання косметики та парфумерії, макіяж та зачіска. 3. Корпоративний імідж. Ділова атрибутика. Особливості телефонного спілкування. Телефонна розмова з брутальною людиною. Особливості користування телефоном у готелі. 4. Корпоративний імідж.	2
8.	Тема 8. Формування іміджу підприємства 1. Основні засади організації ділової телефонної конференції. 2. Загальні правила користування мобільним телефоном. 3. Загальні правила спілкування в мережі Інтернет. 4. Етикет листування.	2
9.	Разом	18

10. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми і зміст практичних занять	Кількість годин
1.	Підсумкова контрольна робота № 1	2

11. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми і зміст лабораторних занять	Кількість годин
1.	Не передбачено навчальним планом.	

12. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми і зміст самостійної роботи	Кількість годин
1.	Тема 1. Поняття етики та етикету, психології в професійній діяльності 1. Професійна культура. 2. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.	10
2.	Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного спілкування 1. Моделі та стилі спілкування. 2. Етичний бік спілкування.	10
3.	Тема 3. Етика вербального та невербального спілкування 1. Голос, промови й доповіді. 2. Сигнали очей. 3. Метамова, або як читати між рядками. Кліше.	10
4.	Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі 1. Вимоги до сучасного керівника. 2. Ділова кар'єра керівника. 3. Стилi управлінської діяльності. 4. Норми поведінки керівника. 5. Роль керівника в управлінні персоналом.	10
5.	Тема 5. Етика й етикет поведінки в ресторані. Вимоги до працівників сфери обслуговування. 1. Зустріч і розміщення гостей. 2. Приймання замовлення й розрахунок з відвідувачами. 3. Правила поведінки в кав'ярні, їдальні, ресторані. 4. Основні принципи професійної поведінки працівника ГРК. 5. Професійна етика офіціанта, бармена.	10
6.	Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів. 1. Мета ділової гостини. Основні вимоги до організації. 2. Організація й проведення прийомів із розсаджуванням. 3. Організація ділового сніданку, обіду, вечері. 4. Коктейль фуршет: суть, основна мета, правила проведення. 5. Інші види прийомів. 6. Ситуації під час прийомів: у директора, вдома, на природі. 7. Протокол дарування. 8. Подарунки і закон.	10
7.	Тема 7. Зовнішній вигляд та імідж працівників ГРК та гостей. 1. Вимоги до зовнішнього вигляду та особистої гігієни персоналу. 2. Формування іміджу. 3. Охайність і консерватизм, гармонія кольорів. 4. Етикет у локальних мережах та мережі Інтернет.	10
8.	Тема 8. Формування іміджу підприємства 1. Етика користування мобільним зв'язком. 2. Етика та етикет листування.	10
	Разом	80

13. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом.

14. Інструменти, обладнання, програмне забезпечення

Мультимедійний проектор, персональні комп'ютери, ОС Windows, пакет програм MS Office 2016, презентації, відеоролики. Навчально-методичне забезпечення з дисципліни, розміщене на навчально-інформаційному порталі Moodle.

15. Заняття, що підлягають оцінюванню

Розділ 1				Тематична	Розділ 2				Тематична	Підсумкова к.р.	І семестр
T1	T2	T3	T4		T5	T6	T7	T8			
C3 1	C3 2	C33	C4-5		C36	C37	C38	C39			
Максимальна оцінка - 12 балів											
Мінімальна оцінка – 1 бал											

16. Рекомендовані джерела інформації

ОСНОВНА

Підручники (навчальні посібники)

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: підручник / за заг. ред. Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. К: Центр навчальної літератури, 2017. 344 с.
2. 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.
3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч.посібник / за заг. ред. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва, Х.: ХДУХТ, 2016.146 с.
4. Носа Б. М. Діловий етикет в туризмі: методичні рекомендації для самостійної підготовки студентів галузі знань 1401, 24 «Сфери обслуговування», Ужгород: ПП «Інватор», 2016. 42 с.
5. Прищак, М.Д. Етика та психологія ділових відносин : навчальний посібник / М.Д. Прищак, О. Й.Лесько.–Вінниця : ВНТУ, 2016. –151с.
6. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. І доповн. К. : Знання, 2017. 326 с.
7. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навчальний посібник: рек.МОН України / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух; МОН України. Львів: Магнолія, 2016. 287 с.
8. Станчев М. Дипломатичний протокол та етикет: навчально-методичний посібник, Х.:ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 96 с.
9. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL:https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket
10. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с. URL: http://dSPACE.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.p

ДОПОМІЖНА

11. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посібник. К.: Кондор, 2018. - 356 с.
12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. К.: Знання, 2016. - 291 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

13. Статті із психології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://https://www.cluber.com.ua/>.
14. Історія етикету: основні етапи розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: URL: <http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapi-rozvitku.html>

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТА ЕТИКА ДІЛОВИХ ВІДНОСИН»

Для денної форми здобуття освіти

Робочою програмою навчальної дисципліни передбачено вивчення 2-х розділів обсягом (кредитів ЄКТС):

1 розділ – 2,0 (60 год.);

2 розділ – 2,0 (60 год.).

Робочою програмою навчальної дисципліни передбачено застосування 3-х форм контролю знань студентів: поточного, тематичного, підсумкового.

1. Поточний контроль.

За кожним елементом модулю, передбаченого робочою програмою навчальної дисципліни, обов'язкова певна форма поточного оцінювання знань. Такими формами можуть бути:

- усне опитування;
- модульна контрольна робота (відповіді на питання лекційного курсу, розв'язання задач, виконання певних розрахунків тощо);
- тестування знань студентів з певної теми або з певних окремих питань лекційного курсу;
- виступ на семінарських заняттях (з рефератом, в дискусії);
- перевірка розв'язання завдань (практичні кейси) тощо.

Критеріями оцінки є:

при усних відповідях:

- повнота розкриття питання;
- логіка викладання, культура мови;
- емоційність та переконаність;
- використання основної та допоміжної літератури;
- аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки.

при виконанні письмових завдань:

- повнота розкриття питання;
- цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки;
- акуратність оформлення письмової роботи.

На семінарському занятті оцінюються:

- усні відповіді студентів;
- участь в обговоренні дискусійних питань;
- участь у ділових, рольових іграх та їх обговоренні;
- аналіз ситуаційних завдань та вміння доведення власної думки;
- підібрана інформація щодо прикладів з практики;
- правильність формулювання певних показників, вирішенні ситуаційних завдань, задач;
- реферативні виступи, усні повідомлення тощо.

Оцінювання самостійної роботи студента.

Контроль самостійної роботи студентів здійснюється як під час аудиторних занять (на семінарах, практичних заняттях), так і у позааудиторний час.

Контроль самостійної роботи передбачає:

- визначення ступеня засвоєння матеріалу;
- визначення якості виконання завдань;
- своєчасне виконання і здача поточних завдань;

– оцінку знань, здобутих у результаті самостійної навчальної роботи.

2. Тематичний контроль.

Тематичний контроль є підсумком певного етапу вивчення навчальної дисципліни. Його мета – виявлення проміжних результатів засвоєння студентами змісту навчальної дисципліни.

Тематична оцінка визначається як середнє арифметичне набраних балів за поточну роботу при вивченні тем певного розділу.

3. Підсумковий контроль.

Вивчення трьох розділів навчальної дисципліни «Психологія та етика ділових відносин» завершується виконанням підсумкової контрольної роботи. Її мета – виявлення кінцевого результату засвоєння студентами змісту навчальної дисципліни. Критерії оцінювання знань студентів за підсумкову контрольну роботу наводиться у пояснювальній записці до пакета тестових завдань.

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни «Психологія та етика ділових відносин» як профільного предмета, вивчення якого передбачене освітньою програмою профільної середньої освіти для підготовки фахових молодших бакалаврів на основі базової загальної середньої освіти, здійснюється за 12-бальною шкалою (табл. 1), з подальшим переведенням семестрової оцінки в оцінку за національною шкалою «Відмінно», «Добре», «Задовільно», «Незадовільно» з визначенням рейтингу студента в балах за 100-бальною шкалою (табл. 2) та перенесенням підсумку у Відомість успішності з навчальної дисципліни.

Таблиця 1. Оцінювання навчальних знань студентів

Рівень досягнень	Бали	Критерії оцінювання знань студентів
I. Початковий	1 бал	Студент має уявлення з визначеної проблеми, за допомогою викладача може розпізнати окремі поняття курсу ««Психологія та етика ділових відносин»», що стосуються програмного матеріалу.
	2 бали	Студент намагається відтворити окремі поняття, за допомогою викладача або з використанням підручника володіє елементарними знаннями за програмою; обирає правильний варіант відповіді з двох запропонованих (на рівні «так – ні»).
	3 бали	Студент відтворює окремі поняття; називає окремі визначення; за допомогою підручника фрагментарно визначає їхні ознаки.
II. Середній	4 бали	Студент з використанням підручника дає визначення окремих понять, називає та неповно характеризує ознаки етичних норм і правил.
	5 балів	Студент самостійно дає визначення окремих понять, називає та неповно характеризує ознаки культурних та етичних особливостей організації, системи і ведення ресторанної справи; з використанням підручника відтворює навчальний матеріал.
	6 балів	Студент самостійно, але неповно відтворює навчальний матеріал; за допомогою викладача аналізує культурні та етичні норми; наводить приклади; намагається робити окремі висновки.
III. Достатній	7 балів	Студент самостійно і послідовно відтворює навчальний матеріал; розкриває суть понять; формулює неповні висновки.
	8 балів	Студент відповідає на поставлені запитання; дає порівняльну характеристику аспектів етики сфери гостинності; намагається виявляти причинно-наслідкові зв'язки; розв'язує типові правові ситуації.
	9 балів	Студент вільно відповідає на поставлені запитання; самостійно

		розв'язує типові життєві та виробничі ситуації; чітко формулює висновки.
IV. Високий	10 балів	Студент обґрунтовано відповідає на запитання, передбачені навчальною програмою; самостійно аналізує і розкриває суть психології сервісу, узагальнює, систематизує, виявляє причинно-наслідкові зв'язки; робить логічно побудовані та обґрунтовані висновки; розв'язує життєві та виробничі ситуації.
	11 балів	Студент логічно, усвідомлено оперує навчальним матеріалом у межах навчальної програми; самостійно аналізує і розкриває зміст етичних та моральних норм діяльності, корпоративної культури, етики управління, моральності особистості, основних принципів у спілкуванні; робить логічно побудовані та обґрунтовані висновки.
	12 балів	Студент виявляє міцні та глибокі знання за програмою, може вести дискусію з конкретного питання щодо психологічних аспектів професійної культури, виявляє особисту позицію щодо стандартів культури обслуговування у готельно-ресторанних господарствах, вміє їх розв'язувати конфліктні ситуації, самостійно користується різними джерелами інформації; робить логічно побудовані та аргументовані висновки, використовує знання про діяльність закордонних закладів у сфері гостинності, міжнародного етикету обслуговування.

Таблиця 2. Переведення оцінки за 12 бальною школою в оцінку за національною шкалою з визначенням рейтингу студента в балах

Оцінка за 12 бальною шкалою	Оцінка національна	Рейтинг студента, бали
12	Відмінно	100
11		96
10		93
9	Добре	89
8		84
7		79
6	Задовільно	73
5		69
4		64
3	Незадовільно	59
2		40
1		20