

Інформація
про вибіркові навчальні дисципліни
для «Кафедрального каталогу вибіркових навчальних дисциплін»
на 2022/2023 навчальний рік

2.1.4 Діловий етикет готельно-ресторанного обслуговування / Психологія бізнесу / Комунікативний менеджмент у готельно-ресторанній сфері

Назва дисципліни	Діловий етикет готельно-ресторанного обслуговування
Рівень вищої освіти	ОС бакалавр
Курс(рік) навчання	III
Семестр	6
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
Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):	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

	<p>рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.</p> <p>СК13. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>ПРО2. Демонструвати навички вільного володіння державною та іноземними мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.</p> <p>ПР19. Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики</p> <p>ПР22. Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності.</p> <p>ПР23. Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.</p>
<p>Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатись, перелік тем):</p>	<p>Предметом вивчення дисципліни є етичні засади та принципи етикету ділової комунікації і готельно-ресторанного обслуговування.</p> <p>Перелік тем:</p> <p>Тема 1. Концептуальні основи етикету. Діловий етикет</p> <p>Тема 2. Загальні правила етикету та гарних манер</p> <p>Тема 3. Особистість у сфері ділових відносин. Діловий імідж</p> <p>Тема 4. Техніка ефективного ділового спілкування</p> <p>Тема 5. Корпоративна культура та механізми її формування</p> <p>Тема 6. Етикет готельного-ресторанного обслуговування</p> <p>Тема 7. Етикет опосередкованого ділового спілкування та обслуговування</p> <p>Тема 8. Шляхи вирішення конфліктів та непорозумінь із клієнтами</p> <p>Тема 9. Протокольні особливості та етикет ділових зустрічей і переговорів</p> <p>Тема 10. Організація та проведення ділових прийомів</p> <p>Тема 11. Міжнародний етикет обслуговування</p>
<p>Форма семестрового контролю*</p>	<p>Залік</p>
<p>Назва дисципліни</p>	<p>Психологія бізнесу</p>
<p>Рівень вищої освіти</p>	<p>ОС бакалавр</p>

Курс(рік) навчання	3
Семестр	6
Обсяг дисципліни у кредитах*	3 кредити ЄКТС
Мова викладання	Українська
Передумови для вивчення дисципліни	Ефективність засвоєння даного курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін як «Економіка готельно-ресторанного підприємства», «Управління персоналом» та інших дисциплін вибіркового циклу
Кафедра, яка забезпечує викладання дисципліни	Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного сервісу
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
Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):	<p>ЗК01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння сутності та принципів розвитку суспільства, природи і мислення та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань, вести здоровий спосіб життя</p> <p>ЗК02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні</p> <p>ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті</p> <p>ЗК09. Толерантність та ціннісне ставлення до мультикультурності.</p> <p>ЗК10. Здатність працювати автономно та в команді, налагоджувати міжособистісні взаємодії.</p> <p>ЗК11. Здатність до адаптації, креативності, генерування ідей та дій в невизначених ситуаціях.</p> <p>СК02. Здатність аналізувати тенденції і перспективи розвитку національного та світового ринків сфери обслуговування, встановлювати взаємозв'язок між розвитком індустрії гостинності та соціально-економічними процесами у країні,</p>

	<p>виокремлювати фактори ризику.</p> <p>СК03. Здатність використовувати сучасні управлінські, організаційні та економічні механізми підвищення конкурентоспроможності національних закладів розміщення та закладів ресторанного господарства.</p> <p>СК04. Здатність розробляти рекомендації для державних органів влади та органів місцевого самоврядування у сфері контролю за діяльністю у галузі гостинності.</p> <p>СК13. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>СК14. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p> <p>ПР06. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ПР18. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.</p> <p>ПР19. Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики.</p> <p>ПР20. Професійно виконувати завдання в стандартних, невизначених та екстремальних ситуаціях</p> <p>ПР21. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</p> <p>ПР22. Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності.</p> <p>ПР23. Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.</p>
Короткий зміст дисципліни:	<p>Навчальна дисципліна «Психологія бізнесу» охоплює коло питань формування цілісних теоретичних уявлень щодо психології бізнесу та підприємницької діяльності, психологічні особливості ведення бізнесу у сфері міжнародних відносин. Вивчаються закономірності виникнення і функціонування бізнес-організацій, вплив</p>

	різних аспектів взаємодії людей на результат їх спільної діяльності, особливості поведінки і спілкування індивідів в бізнес-співтоваристві і бізнес-середовищі і т.д. Вивчається організація як інструмент бізнесу, тобто особливості координації діяльності людей: керівництво, лідерство, стимулювання, створення та ефективна робота команд та інші проблеми, що виникають в ході діяльності організації.
Перелік тем	Тема 1. Психологія бізнесу як міждисциплінарна наука
	Тема 2. Перспективи розвитку науки. Проблема методу та методології
	Тема 3. Характеристика психологічних ознак підприємництва.
	Тема 4. Проблема особистості в бізнесі. Типологія підприємців і бізнесменів. Основні типи (моделі) підприємців
	Тема 5. Психологія ділового спілкування у підприємстві
	Тема 6. Специфіка ведення бізнесу у підприємницькій організації Психологічні особливості прийняття управлінських рішень у бізнесі
	Тема 7. Психологічні особливості рекламної політики
	Тема 8. Психологічні особливості роботи в команді. Конфлікт: його види, функції, стадії протікання.
	Тема 9. Лідерство і процес міжособистісної взаємодії. Лідер і лідерство. Структура лідерства. Бізнес як лідерство
	Тема 10. Ризик та його сутність. Ситуації невизначеності та ризику у підприємницькій діяльності. Основні ризики підприємницької діяльності
Форма семестрового контролю*	Залік.
Назва дисципліни	Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанній справі
Рівень вищої освіти	ОС бакалавр
Курс(рік) навчання	III
Семестр	6
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» 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
Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):	<p>ЗК02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК05. Здатність до усної та письмової комунікації державною мовою</p> <p>ЗК10. Здатність працювати автономно та в команді, налагоджувати між особистісні взаємодії.</p> <p>СК05. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК12. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.</p> <p>СК13. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>ПР02. Демонструвати навички вільного володіння державною та іноземними мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.</p> <p>ПР19. Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики</p> <p>ПР22. Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії</p>

	<p>гостинності. ПР23. Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.</p>
<p>Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатись, перелік тем):</p>	<p>Предметом вивчення дисципліни є комунікативні процеси(зовнішні та внутрішні) в діяльності закладів готельно-ресторанної сфери; особливості управління ними та пошук шляхів підвищення їх ефективності. Розглядаються етичні засади ділових комунікацій.</p> <p>Перелік тем: Тема 1. Комунікації як об`єкт управління в організації Тема 2. Комунікативний менеджмент в системі управління закладом готельно-ресторанного господарства Тема 3. Особливості міжособистісної комунікації у професійній сфері Тема 4. Етичні засади та культура ділових комунікацій Тема 5. Форми внутрішніх комунікацій закладу та управління ними Тема 6. Комунікативні бар`єри та шляхи їх вирішення. Тема 7. Роль керівника в налагодженні ефективного комунікаційного процесу в організації Тема 8. Аналіз ефективності внутрішніх комунікацій в закладі Тема 9. Форми та управління зовнішніми комунікаціями закладів готельно-ресторанного бізнесу Тема 10. Принципи ефективної комунікації з клієнтами готельно-ресторанного обслуговування</p>
<p>Форма семестрового контролю*</p>	<p>Залік</p>