

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра _____ туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Бізнес-етика

(назва навчальної дисципліни) _____

Освітня програма: _____ 241 Готельно-ресторанна справа _____
(назва освітньої програми)

Спеціальність: _____ 241 Готельно-ресторанна справа _____
(найменування спеціальності)

Галузь знань: _____ 24 Сфера обслуговування _____
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: _____ Перший (бакалаврський) рівень _____
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
Туристичного, готельного та
ресторанного бізнесу _____
(найменування кафедри)

Протокол № _____ від _____ р.

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Бізнес-етика Вибіркова частина Цикл професійної підготовки
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Викладач	Белікова М.В., к.і.н., доцент, доцент кафедри ТГРБ
Контактна інформація викладача	Телефон кафедри 380(61)7698403, Е-mail викладача belikova@zp.edu
Час і місце проведення навчальної дисципліни	згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/
Обсяг дисципліни	Кількість годин - 90, кредитів - 3 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 14, практичні - 14, самостійна робота - 57, індивідуальні заняття - 5, вид контролю – залік
Консультації	<i>Згідно з графіком консультацій</i>
2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни	
Пререквізити	
<p>Дисципліна: «Готельні анімаційні послуги».</p> <p>Тем: Дитяча анімація. Спортивна анімація. Вечірні шоу-програми. Організація анімаційної діяльності.</p> <p>Дисципліна: «Організація ресторанного господарства».</p> <p>Тем: Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. Характеристика основних типів підприємств громадського харчування. Меню. Підбір персоналу та його обов'язки. Обслуговування прийомів та банкетів. Спеціальні послуги з організації обслуговування. Оцінка персоналу.</p> <p>Дисципліна: «Основи наукових досліджень».</p> <p>Тем: Наука як продуктивна сила розвитку суспільства. Наукові дослідження як шлях до проблем методики. Інформаційне забезпечення наукових досліджень. Оформлення та форми впровадження результатів наукових досліджень.</p> <p>Дисципліна: Базовий шкільний курс «Громадянська освіта».</p> <p>Тем: Я – людина. Самоідентифікація, мої потреби та бажання. Самореалізація людини. Ефективна комунікація. Конфлікти. Стереотипи та упередження. Дискримінація.</p>	
Постреквізити навчальної дисципліни:	
<p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Бізнес-етика» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: «Поведінка споживачів», «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанній справі», «Управління персоналом в готельно-ресторанній справі», «Спеціалізований туризм», «Звичаї та традиції народів світу», «Культурний сервіс і туризм».</p>	
3. Характеристика навчальної дисципліни	
<p>Дисципліна «Бізнес-етика» складається з теоретико-методологічних засад етики ділових відносин та етикету надання послуг у готельному і ресторанному бізнесі. Висвітлено теоретичні основи бізнес-етики та етикету обслуговування споживачів у готелях та ресторанах, столового та міжнародного етикету.</p> <p>Загальні компетентності: Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність працювати в команді Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>Спеціальні компетенції: Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб</p>	

споживачів та забезпечувати його ефективність.

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

Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

ознайомлення студентів з теоретичними основами бізнес-етики та перспективами подальшого використання отриманих знань, вмінь та навичок у готельно-ресторанній сфері.

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні бізнес-етики.

Пізнавальні – сформулювати уявлення про основну термінологію бізнес-етики; теоретико-методологічні засади етики ділових відносин; професійний етикет у сфері обслуговування; професійну етику у готельно-ресторанному бізнесі; особливості етикету обслуговування у ресторанах; міжнародний етикет обслуговування; стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань, ознайомити з етикою працівників контактної зони та прикладами стандартів етикету обслуговування.

6. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Бізнес-етика як один з видів професійної етики.

Тема 1. Ділова та професійна етика: відмінності.

Основні терміни та визначення. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної етики та етикету. Професійна етика і психологія.

Тема 2. Теоретико-методологічні засади етики ділових відносин.

Етика відповідальності як методологічна основа розвитку етики ділових відносин XXI століття. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті. Інституалізація етичних основ діяльності організацій. Етика та етикет. Сутність і зміст етики ділових відносин.

Тема 3. Професійний етикет у сфері обслуговування.

Оцінка психологічних проявів споживачів. Основні принципи спілкування. Вербальні засоби етикету ділового спілкування. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Особливості розмов по телефону. Правила спілкування в електронному просторі.

Змістовий модуль 2. Бізнес-етика готельно-ресторанної справи.

Тема 4. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.

Корпоративна етика. Етика управління. Моральність особистості. Норми поведінки керівника. Професійна етика персоналу. Управління конфліктами.

Тема 5. Особливості етикету обслуговування у ресторанах.

Правила поведінки за столом. Правила поведінки обслуговуючого персоналу.

Тема 6. Міжнародний етикет обслуговування.

Основні правила етикету за кордоном. Основні етапи прийому іноземних делегацій.

Тема 7. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Етика працівників контактної зони. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. Приклади стандартів етикету обслуговування.

7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1.	Ділова та професійна етика: відмінності.	Лекції	2
1.	Ділова та професійна етика: відмінності	Практичні заняття	2
2.	Теоретико-методологічні засади етики ділових відносин.	Лекції	2
2.	Теоретико-методологічні засади етики ділових відносин.	Практичні заняття	2
3.	Професійний етикет у сфері обслуговування.	Лекції	2
3.	Професійний етикет у сфері обслуговування.	Практичні заняття	2
4.	Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.	Лекції	2
4.	Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.	Практичні заняття	2
5.	Особливості етикету обслуговування у ресторанах.	Лекції	2
5.	Особливості етикету обслуговування у ресторанах.	Практичні заняття	2
6.	Міжнародний етикет обслуговування.	Лекції	2
6.	Міжнародний етикет обслуговування.	Практичні заняття	2
7.	Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	Лекції	2
7.	Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	Практичні заняття	2

8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до семінарських занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та заліку.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує: - опитування студентів під час семінарських занять, перевірку робочих конспектів; - залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань; - проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю. Самостійна робота студентів заочної форми навчання передбачає самостійне вивчення окремих питань тем за методичними вказівками викладача. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до заліку, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

Питання	Діяльність студентів	Термін виконання
Тема 1. Ділова та професійна етика: відмінності.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Що вивчає професійна етика? 2. Які етапи перетворення пройшла професійна етика? 3. Трудова діяльність яких професіоналів не вміщується в рамках службових інструкцій і є творчою? 4. З якою метою необхідно познайомитися з професійною термінологією, яка застосовується у сфері обслуговування? 5. У сфері якого напрямку етики простежується безпосередній її зв'язок з життєвою практикою? 6. В якому столітті та у якій книзі вперше написано про класовий характер етики в сфері праці? 7. Які елементи включає економічна етика і на підставі яких умов суспільства ? 8. Які сторони прояву має культура спілкування? 9. Які ви знаєте найважливіший принцип культури античності. Що з цього принципу виклав Аристотель ?40 10. Коли з'явився термін «етикет»? 11. Яку країну вважають батьківщиною етикету? 12. Для кого дуже важливо навчитися такого допоміжного прийому, як самостереження? 13. Охарактеризуйте етику сервісу. 14. Які аспекти досліджує психологія? 15. Від яких аспектів залежать психічні явища формування характеру людини? 16. Поняття комунікативної компетентності. 17. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними. 18. Технологічний, економічний і естетичний аспекти культури сервісу 19. Які положення містить в собі професійна етика працівників сервісу. 20. Що ми називаємо стилем обслуговування споживачів. 21. Психологічний темперамент споживачів послуг. 	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Лютий 8 годин</p>
Тема 2. Теоретико-методологічні засади етики ділових відносин.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. В чому полягає сутність «дискусії про цінності»? 2. Яку роль відіграє «принцип відповідальності» в розвитку сучасної етики (ділової етики)? 3. Чи може бути бізнес етичним? 4. Проаналізуйте принципи бізнесу «Декларації Ко». 5. Проаналізуйте сутність та зміст Глобального договору ООН. 6. Обґрунтуйте необхідність соціальної відповідальності бізнесу. 7. Які бар'єри існують на шляху дотримання українськими бізнесменами етичних принципів? 8. Які, на вашу думку, потрібно зробити кроки для встановлення в Україні етичних норм ведення бізнесу? 9. Висловіть свою думку відносно принципу «чесним в бізнесі бути вигідно». 10. Обґрунтуйте необхідність розробки та впровадження етичних (корпоративний) кодексів. 	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Березень 8 годин</p>

<p>11. Яку роль відіграють «комітети з етики» в діяльності організацій?</p> <p>12. Проаналізуйте поняття «етика», «мораль», «моральність», «етикет».</p> <p>13. В чому полягає сутність та зміст етики ділових відносин?</p> <p>14. Яку роль відіграє «золоте правило моральності» в діловій сфері?</p> <p>15. В чому полягає необхідність впровадження етики ділових відносин в сферу бізнесу?</p> <p>16. Яку роль відіграє етика ділових відносин в менеджменті?</p>		
<p>Тема 3. Професійний етикет у сфері обслуговування.</p>		
<p>1. Що в перекладі з французької означає слово «етикет»?</p> <p>2. Які вимоги щодо поведінки людини регламентує етикет?</p> <p>3. Чим відзначається сучасний етикет?</p> <p>5. Як поведуть себе самовпевнені відвідувачі?</p> <p>7. Які типи людських індивідуальностей вам знайомі?</p> <p>8. Норми поведінки споживачів готельно-ресторанних послуг?</p> <p>9. Що таке проксеміка?</p> <p>10. Характеристика вербальної комунікації.</p> <p>11. Яку увагу слід приділити гостям-інвалідам?</p> <p>12. Культура мовлення під час обслуговування споживачів.</p> <p>13. Характеристика невербальної комунікації.</p> <p>14. За якими ознаками класифікують невербальні засоби спілкування?</p> <p>15. Які засоби спілкування забезпечує телефонний зв'язок?</p> <p>16. Яких правил треба дотримуватися під час телефонної розмови?</p> <p>17. Як закінчити телефонну розмову?</p> <p>18. Етикет мобільного зв'язку.</p> <p>19. Правила спілкування в електронному просторі</p> <p>20. Що означає бути гостинним?</p>	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Березень 8 години</p>
<p>Тема 4. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі.</p>		
<p>1. Розкрийте сутність поняття «конфлікт».</p> <p>2. Охарактеризуйте основні типи конфліктів.</p> <p>3. Розкрийте сутність основних конфліктів у готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>4. Які причини зумовлюють конфліктні ситуації в готелях та ресторанах?</p> <p>5. Розкрийте сутність дій менеджера під час управління конфліктом.</p> <p>6. Охарактеризуйте основні методи усунення і запобігання конфліктам.</p> <p>7. Які складові морального здоров'я колективу?</p> <p>8. Що таке демократичне воле виявлення колективу?</p> <p>9. Яка реальна умова розвитку підприємства?</p> <p>10. Моральні цінності колективу.</p> <p>11. Складові підприємницької етики.</p> <p>12. Система управління персоналом.</p> <p>13. Якими основними навичками повинен володіти менеджер ресторану?</p> <p>14. Етапи протікання конфлікту за Мейсоном.</p> <p>15. Методика вирішення конфлікту.</p>	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Березень 8 годин</p>
<p>Тема 5. Особливості етикету обслуговування у ресторанах.</p>		
<p>1. Що є основним і обов'язковим принципом роботи кожного представника персоналу?</p>	<p>Доповідь-презентація з</p>	<p>Березень 9 годин</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2. Правила поведінки за столом. 3. Ким і коли вироблені всі норми і правила поведінки за столом? 4. Які існують загальноприйняті у світському етикеті обмеження на тематику застільних бесід? 5. Призначення серветки. 6. Призначення столових приборів. 7. Яким прибором перекладають салат у тарілку гостю? 8. Правила користування столовими приборами. 9. Правила подачі напоїв в ресторані. 10. Від чого залежить розташування основних столових приборів на столі? 11. Чим їдять тости, хліб, булочки, фрукти? 12. Як їдять бутерброди на бенкеті? 13. Якими приборами їдять рибні гарячі страви? 14. Правила поведінки обслуговуючого персоналу. 15. Згідно з якими правилами ведеться діалог між персоналом і споживачем? 16. Для чого подають кришталевий салатник з водою і серветкою? 17. Як правильно їдять за столом фрукти? 18. Як необхідно сидіти за столом? 19. Назвіть види прийомів і час їх проведення. 20. Яких вимог необхідно дотримуватися персоналу на першому етапі появи гостя? 	<p>використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>		
<p>Тема 6. Міжнародний етикет обслуговування.</p>			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Що таке міжнародний етикет? 2. Основні правила етикету за кордоном. 3. Англійські традиції співбесіди. 4. Які якості представників інших народів цінують у Франції? 5. Що є предметом культу у італійців? 6. Як проходить церемонія знайомства у іспанців? 7. Чим не можна користуватися під час їжі у Таїланді? 8. Які існують правила розсадки за столом у народів сходу? 9. Основні етапи прийому іноземних делегацій. 10. Діловий протокол. 11. Головний принцип одягу для ділової зустрічі. 12. Види прийомів. 13. Основне правило розсаджування гостей на прийомі. 	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Квітень 8 годин</p>	
<p>Тема 7. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.</p>			
<ol style="list-style-type: none"> 1. На які завдання спрямовані принципи етикету в сучасних закладах готельно-ресторанного господарства? 2. Основні чинники, які впливають на враження споживачів про заклад. 3. Дайте визначення «стандарту обслуговування» в сфері гостинності. 4. Основні положення етики працівників контактної зони. 5. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами. 6. В залежності від яких факторів розробляється стандарт етикету обслуговування. 7. Назвіть приклади стандартів етикету обслуговування. 8. Правила контактної роботи в готельно-ресторанному господарстві. 9. Стандарти зовнішнього виду. 10. Стандарти гостинності. 11. Як виявляти гостинність сьогодні і завжди? 	<p>Доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, конспект теми, реферат, усна доповідь</p>	<p>Квітень 8 години</p>	

12. Поясніть, в чому проявляється обличчя гостинності команди ресторану.		
13. Назвіть вимоги до офіціантів.		
14. Стандарти зовнішнього вигляду в готельно-ресторанному господарстві.		
15. Охарактеризуйте чоловічу та жіночу уніформу, фірмовий фартух.		
16. Вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу в залі.		

Консультативна допомога студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904>;
- відеоконференції або повідомлення на платформі zoom (особисті або колективні) - ідентифікатор 721 4422 2027 (з 10.00 до 18.00 кожен день, крім вихідних та святкових днів);
- листування за допомогою електронної пошти belikova@zp.edu (у форматі 24/7 кожного дня);

9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекцій та наявність ОКЛ з дисципліни «Основи музезнавства» разом дає студенту **10 балів** в кожному змістовному модулі.

Робота на практичних заняттях:

Під час практичних занять студенти усно доповідають на питання. Активна робота студента на занятті оцінюється в **4 бали**.

Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
4	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
3	Достатньо повно володіє матеріалом і розкриває зміст теоретичних питань на практичних заняттях, при цьому допускаються окремі помилки.
2	Достатньо володіє матеріалом і розкриває зміст теоретичних питань на практичних заняттях, при цьому допускаються помилки та неточності

1	Розкриває недостатньо зміст окремих теоретичних питань на практичних заняттях, допускаються помилки та неточності.
---	--

Самостійна робота студентів:

Самостійне завдання виконується як доповідь-презентація з використанням мультимедійних засобів, з якою студент виступає на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум 18 балів в 1 модулі та 12 балів в другому модулі.

Критерії оцінки самостійного завдання:

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
18-15	12-10	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
14-10	9-7	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
9-5	6-4	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
4-0	3-0	Частково володіє матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві помилки

Критерії оцінки індивідуального завдання

Індивідуальне завдання оцінюється як максимум 20 додаткових балів в 1 модулі та 30 балів в другому модулі.

Тема 1. Ділова та професійна етика: відмінності.

Індивідуальне завдання – розробити кодекс бізнес-етики для конкретного підприємства готельно-ресторанного господарства за планом: а) відносини керівництва та підлеглих; б) відносини персоналу середньої ланки; в) одяг, макіяж, принципи, засоби вирішення конфліктів.

Тема 6. Міжнародний етикет обслуговування.

Індивідуальне завдання – зняти відео про основні правила етикету однієї з країн, яке складається з привітання, основної частини, заклику до дії. В основній частині студент обирає країну на власний розсуд та характеризує її правила етикету.

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
20-15	30-20	В повному обсязі виконані індивідуальні завдання, володіє навичками проведення екскурсії, вільно самостійно використовує методи показу та розповіді, повністю розкриває зміст завдання, добре працює в парі/групі/команді; самостійно викладає відео документ в соціальних мережах.
14-10	19-15	Не в повному обсязі виконано індивідуальне завдання, методи показу та розповіді недостатньо розкриті, вміє працювати в парі/групі/команді, самостійно викладає відео документ в соціальних мережах.
9-5	14-10	Не в повному обсязі виконано індивідуальне завдання, самостійно використовує методи показу та розповіді, не працює в

		парі/групі/команді; вміє працювати індивідуально, викладено відео документ в соціальних мережах.
4-3	9-5	Не в повному обсязі виконані індивідуальні завдання, не використано методи показу та розповіді у відео, в соціальних мережах викладено фотодокумент, до якого написано тест з описом пам'ятки/експонату та закликом до дії.
2-0	4-0	Не в повному обсязі виконані індивідуальні завдання, студент відвідав пам'ятку/музей та зафіксував на фотодокументі, не працює в парі/групі/команді.

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум 20 балів з кожного. Правильна відповідь оцінюється в 1 бал.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Конспект лекцій	10	Конспект лекцій	10
Практичні	8x4=32	Практичні	7x4=28
Самостійна робота	18	Самостійна робота	12
Ідз	20	Ідз	30
Контрольна робота	20	Контрольна робота	20
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на залік і скласти письмово мінімум 2 питання за переліком та виконати тести. В такому разі бали за підсумковий модульний контроль (максимально 100 балів) та бали, які отримано на заліку, підсумовуються та діляться на 2.

Критерії оцінки на заліку

Студент має змогу скласти мінімум 2 питання письмово зі змістовною відповіддю за списком питань до заліку (**30 балів** кожне) та виконати 20 тестів, які оцінюються в **40 балів** (кожне питання – 2 бали). В сумі це дає можливість набрати **100 балів**.

Бали	Критерії оцінки
30-27	Студент повністю розкрив сутність питання, дав визначення понять, проаналізували та зробили висновок з конкретного теоретичного положення
26-11	Правильно, але не повністю дано визначення поняття, або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення
10-5	Правильно, але частково дано визначення поняття або частково та поверхово зроблено висновок з теоретичного положення
4-0	Частково та поверхово дано визначення поняття, або зроблено висновок з теоретичного положення, допущено неточності та помилки

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення

діяльності		для заліку	
90 – 100	A	Зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	B		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	C		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	D		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	E		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;

– своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;

– відключити мобільний телефон під час занять;

– бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;

– участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);

– будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».