

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

Циклова комісія гуманітарних дисциплін



ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора
з навчальної роботи

Вікторія СОВА

2023 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 та інформаційних технологій

(назва відділення)

2023 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

«10» серпня 2023 року, - 11 с.

Розробник(и): Андрій СИРОТЕНКО, викладач вищої кваліфікаційної категорії

Робоча програма затверджена на засіданні циклової комісії гуманітарних дисциплін
Протокол від «10» серпня 2023 року № 1

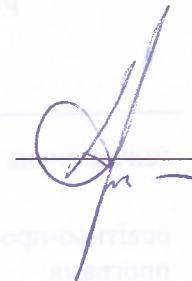
Голова циклової комісії гуманітарних дисциплін



О. Куракіна

Схвалено методичною радою коледжу.
Протокол від «10» серпня 2023 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
Модуль – 2	Спеціальність: 181 Харчові технології Освітньо-професійна програма: Харчові технології	Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 120		1-й
		Семестр:
		2-й
		Лекції:
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 2 самостійної роботи – 4	Освітньо-професійний ступінь: фаховий молодший бакалавр	20 год.
		Практичні, семінарські:
		20 год.
		Лабораторні:
		0 год.
		Самостійна робота:
		80 год.
		Вид контролю:
		Диференційований залік

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

Модуль 1.

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.

Модуль 2.

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, ресторані. 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 модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
л		сем	п	с.р.	
Модуль 1.					
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	16	4	2		10
Модульна контрольна робота № 1	2			2	
Разом за модулем 1	60	10	8	2	40
Модуль 2.					
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
Модульна контрольна робота № 2	2			2	
Разом за модулем 2	60	10	8	2	40
Усього годин	120	20	16	4	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.	2
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
	Усього годин	16

10. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми та зміст практичних занять	Кількість годин
1.	Модульна контрольна робота № 1	2
2.	Модульна контрольна робота № 2	2
	Усього годин	4

11. Теми лабораторних занять

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

12. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми та 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.	10

	4. Етикет у локальних мережах та мережі Інтернет.	
8.	Тема 8. Формування іміджу підприємства 1. Етика користування мобільним зв'язком. 2. Етика та етикет листування.	10
	Усього годин	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. Розподіл балів, які отримують студенти

Модуль № 1 50					Модуль № 2 50					Всього балів
T 1	T 2	T 3	T 4	МКР №1	T 5	T 6	T 7	T 8	МКР №2	100
C3 1	C3 2	C3 3	C3 4		C3 5	C3 6	C3 7	C3 8		
9	9	9	8		9	9	9	8		

Шкала оцінювання студентів

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результатами складання екзамену (диференційованого заліку)
90-100	Відмінно
74-89	Добре
60-73	Задовільно
0-59	Незадовільно

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

1. Статті із психології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://https://www.cluber.com.ua/>.

2. 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

Оцінювання знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою (поточний, модульний та підсумковий контроль (диференційований залік).

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

1 модуль - 2 (60 год.) – 50 балів;

2 модуль - 2 (60 год.) – 50 балів.

Робочою програмою навчальної дисципліни передбачено застосування 3-х форм контролю знань студентів: поточного, модульного, 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. Модульний контроль.

Кожен модуль завершується виконанням студентом модульної контрольної роботи. Модульний контроль є підсумком певного етапу вивчення навчальної дисципліни. Його мета – виявлення проміжних результатів засвоєння студентами змісту навчальної дисципліни. На модульну контрольну роботу передбачено 30% від суми балів, виділених на модуль. Модульна контрольна робота проводиться у тестовій письмовій формі. Критерії оцінювання знань за модульну контрольну роботу наводиться у пояснювальній записці до неї. Оцінка за модуль визначається як сума набраних балів за поточну роботу та за модульну контрольну роботу.

3. Підсумковий контроль.

Формою підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Психологія та етика ділових відносин» є диференційований залік, який виставляється виключно за результатами поточного та модульного контролю (сума набраних балів за всі модулі). Залік виставляється під час останнього практичного заняття.

Залежно від балів, отриманих за кожний вид навчальної роботи, студент одержує суму балів, яка переводиться в національну оцінку за відповідною шкалою згідно з табл.1:

Таблиця 1. Переведення рейтингу студента за 100-бальною шкалою в оцінку за національною шкалою

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна
90-100	Відмінно
74-89	Добре
60-73	Задовільно
0-59	Незадовільно

Оцінка «**Відмінно**» виставляється студенту, який систематично працював протягом семестру, показав різнобічні і глибокі знання програмного матеріалу, вмів успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів навчальної дисципліни, їхнє значення для майбутньої професії, виявив творчі здібності у розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань.

Оцінка «**Добре**» виставляється студенту, який виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з навчальної дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поповнення у ході подальшого навчання та професійної діяльності.

Оцінка «**Задовільно**» виставляється студенту, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та наступної роботи за професією, справляється з виконанням завдань, передбачених програмою, допустив окремі похибки при виконанні контрольних завдань, але володіє необхідними знаннями для подолання допущених похибок під керівництвом педагогічного працівника.

Оцінка «**Незадовільно**» виставляється студенту, який не виявив достатніх знань основного навчально-програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може без допомоги викладача використати знання при подальшому навчанні, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи.