

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**

Кафедра «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою

Проф. _____ С.А.Нестеренко

« ____ » _____ 2019р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Менеджмент ділової репутації в готельно-ресторанному бізнесі»**

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»

зі спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа»

факультет АТЕ

2019 – 2020 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **«Менеджмент ділової репутації в готельно-ресторанному бізнесі»** для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа» (– Мелітополь, ТДАТУ – 14 с.

Розробник: к.е.н., доцент Плотніченко С.Р.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Менеджмент»

Протокол № 1 від «__27_»_____08_____2019 року

Завідувач кафедри менеджменту

проф. _____ С.А.Нестеренко

Схвалено методичною комісією факультету АТЕ

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальністю 241 – **«Менеджмент ділової репутації в готельно-ресторанному бізнесі»**

Протокол № 1 від «__»_____2019року

Голова, доц. _____

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»
241 – «Готельно-ресторанна справа»

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів 3	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування» (шифр і назва)	Варіативна	
Загальна кількість годин – 90годин	Спеціальність 241 – «Готельно-ресторанна справа»	Курс	Семестр
Змістових модулів - 2		2-й	3-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять - 2год. самостійна робота студента – 4год.	Вищий ступень освіти: «Бакалавр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	10год.
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	12год.
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	68год.
		Форма контролю: диференційований залік	

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення курсу є формування системи знань з порівняльного історико-психологічного аналізу розвитку етики на основі вивчення моральних стандартів досвіду різних країн; формування вміння орієнтуватись у сфері економічних відносин з метою використання практичних принципів для вирішення сучасних проблем.

Також метою викладання даного курсу є формування у студентів розуміння системи цінностей, поглядів, норм поведінки ділових людей, засвоєння студентами основних теоретичних положень та вироблення необхідних практичних навичок, що дозволяють підвищити її ефективність в управлінській діяльності.

Завдання викладання: засвоєння студентами теоретичних засад та практичних вмінь етичної ділової поведінки, оволодіння прийомами та нормами розв'язання практичних ситуацій.

Предметом дисципліни є сукупність практичних форм взаємовідносин людей у професійній сфері; їх ціннісний зміст і значимість; процеси чуттєвого пізнання Основи професійної етики та етикету як дійсності; комерційний етикет в організаційній поведінці, економіці, фінансах, обліку, маркетингу.

Місце дисципліни в навчальному процесі: дисципліна «Основи професійної етики та етикету» пов'язана з етикою та менеджментом, соціологією і психологією, риторикою, економікою, освітою історією та ін.

Вивчаючи проблеми курсу «Основи професійної етики та етикету», студенти повинні **знати:**

- сутність професійного етикету, культури, норм поведінки;
- організацію взаємодії ділових партнерів;
- структуру ділового протоколу;
- види ділових прийомів;
- традиції країни візиту.

Освоєння курсу «Основи професійної етики та етикету» передбачає оволодіння студентами навичок і **вмінь:**

- організувати діловий прийом;
- організувати та провести ділову зустріч;
- вміти одягатися стосовно вимог ділового протоколу;
- вміти підібрати діловий подарунок.

Під час вивчення курсу «Основи професійної етики та етикету» передбачається розгляд, конкретних ситуацій і проведення їх аналізу; застосування рольових ігор та тестів, тощо.

бути ознайомленим: із законодавчою базою України з питань, що вивчаються дисципліною, з історичним розвитком економічних процесів та явищ.

3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. «Історія розвитку етикету та протокольних особливосте»

Тема 1. "Історія розвитку етикету у ділових відносинах"

[2, с. 10 – 24; 3, с. 3 – 7; 5, с. 11 – 17; 6, с. 9 – 29; 16, с. 10 – 31]

Розглядається історія розвитку етикету в різних країнах в різні часи до теперішнього часу.

Етика - це сукупність правил поведінки, мораль якої-небудь суспільної групи, професії. Інакше кажучи - це назва науки, яка вивчає мораль. Професійна етика - це керівництво в своїй діяльності загальними положеннями етикету, які повинні виконуватися не залежно від того, приймає їх людина чи ні. Етикет - це встановлений порядок і манера поведінки, а також ритуали і форми поводження, прийняті в певних соціальних групах. Наводяться особливості суспільного та ділового етикету.

Також розглядаються національні особливості спілкування в різних країнах світу.

Тема 2 « Організаційні аспекти телефонних контактів »

[2, с. 24 – 32; 3, с. 8 – 11; 5, с. 18 – 24; 7, с. 22 – 42; 17; 26]

Розглядається сутність та зміст ділового протоколу, види ділового протоколу, елементи ділового протоколу, а також наводяться правила складання дипломатичного протоколу, практичні навички складання загальної та детальної програм зустрічей іноземних делегацій.

Наводяться характеристики, якими повинна володіти людина, що вибрала сферою свій майбутній діяльності область міжнародних економічних зв'язків. Також розглядаються особові ділові якості людини.

Тема 3. "Організація ділових переговорів"

[3, с. 24; 7, с. 52 - 59; 6, с. 30 – 37; 9, с. 21-36; 11; 12; 26]

Переговори тим ефективніші, чим менша кількість їх учасників. Тому, якщо необхідно якомога швидше їх провести, треба зменшити чисельний склад сторін, тим більше, що нерідко збільшення кількості учасників переговорів призводить до непорозумінь. Списки учасників переговорів, з зазначенням прізвища, імені та по батькові, місця роботи і посади учасника, заносяться до протоколу.

Обмін протокольними списками, як правило, відбувається до початку зустрічі. Якщо ж списки завчасно не складені, то для володіння інформацією про учасників зустрічі сторони обмінюються візитними картками.

Окрім чисельності обумовлюється також і рівень учасників зустрічі. Рівень представництва повинен бути приблизно однаковим. Підбір складу і рівня учасників переговорів залежить від того, яке значення надають зустрічі її учасники, від характеру угоди і національних особливостей учасників переговорів. Так, китайські делегації на переговорах вирізняються чисельністю, а американці віддають перевагу невеликим групам. Підвищує імідж делегації наявність в її складі представника іншої статі.

Змістовий модуль 2. «Імідж менеджера »

Тема 4. "Імідж ділової людини "

[5, с. 51 – 62; 6, с. 42 – 64; 8, с. 76 – 86; 11; 12; 26; 28]

Імідж організації (корпоративний імідж) є віддзеркаленням цінностей організації і тим, як ці цінності сприймаються людьми. Фактори формування іміджу різноманітні. Логіка його формування складна і ще далеко не вивчена.

Але робота над створенням іміджу ділової людини не зводиться лише до створення зовнішнього образу, який може маскувати реальну сутність людини. Зовнішній вигляд – це лише стиль, обумовлений внутрішнім складом особистості.

Тема 5. "Ділові подарунки"

[5, с. 64 – 78; 8, с. 87 – 94; 11; 12; 15, с. 13 – 21; 28]

Діловому світі, як і в повсякденному житті, заведено робити подарунки, дарувати речі з фірмовими знаками чи у фірмовій упаковці. Однак необхідно знати, що тут потрібні міра і такт, свої суворі, відпрацьовані багатьма роками правила.

За етикетом при першій зустрічі подарунки роблять господарі. Треба обов'язково подарувати що-небудь прибувшому діловому партнерові як ознаку того, що на нього дивляться як на почесного клієнта і розраховують на довге плідне співробітництво. В наступних зустрічах обмін подарунками стає обов'язковим.

Вартість подарунка звичайно ніякого значення не має і залежить тільки від ваших можливостей. Виняток — дорогі речі: пам'ятайте, що, роблячи своєму партнеру такий подарунок, ви ризикуєте поставити його в скрутне становище. З одного боку, він може відчути, що не заслужив його, з іншого боку,— змушений відповідати таким же дорогим подарунком, а це не завжди відповідає його бажанням чи можливостям. Не слід обмежуватись і дрібними сувенірами, бо у такому випадку ви можете набути репутації надмірно ощадливого. Найоптимальнішим подарунком є той, який відповідає нахилам і стилю партнера, характеру вашого особистого до нього ставлення.

4 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість					балів
			годин					
			лк	лаб.	сем. (пр.)	СРС		
Змістовий модуль 1. «Етика та загальні особливості спілкування»								
1-2	Лекція 1-2	1.Історія розвитку етикету та протокольних особливостей	2	-	-	-	-	
	Практична робота 1	Діловий протокол	-	-	2	-	10	
	Самостійна робота 1	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	8	2	
3-4	Лекція 3-4	2.Організаційні аспекти телефонних контактів.	2	-	-	-		
	Практична робота 2	Візитні картки			2		10	
	Самостійна робота 2	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	8	2	
5-6	Лекція 5-6	3.Організація ділових переговорів	2	-	-	-	-	
	Практична робота 4	Організація підготовки прийому	-	-	2	-	10	
	Самостійна робота 3	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	8	2	
	ПМК1	МОДУЛЬ1		-		4	10	

7-8	Самостійна робота 4	Робота на навчально- інформаційному порталі	-	-		6	4
Всього за змістовий модуль 1- год.			6	-	6	34	50
Змістовний модуль 2. «Імідж менеджера та ділові переговори в бізнесі»							
9-10	Лекція 9-10	4 Імідж ділової людини	2	-	-	-	-
	Практична робота 4	Практика ведення переговорів					10
	Самостійна робота 8	Робота на навчально- інформаційному порталі	-	-	-	8	3
11-12	Лекція 9-10	5.Ділові подарунки	2	-	-	-	-
	Практична робота 5	Ділові прийоми розміщень	-	-	2	-	10
	Самостійна робота 10	Робота на навчально- інформаційному порталі	-	-	-	8	3
13				-	-	-	-
	Практична робота 6	Діловий одяг	-	-	2	-	10
	Самостійна робота 11	Робота на навчально- інформаційному порталі	-	-	-	8	3
14-15	ПМК2	МОДУЛЬ2		-		4	10
	Самостійна робота 13-14	Робота на навчально- інформаційному порталі	-	-	-	6	1
Всього за змістовий модуль 2			4	-	6	34	50
Диференційований залік							
Всього з навчальної дисципліни-90							100

5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Що таке етикет?
2. Що таке етика?
3. Протокол – це... ..
4. Мораль - ...
5. Види етикету?
6. Перелічити види ділового етикету?
7. Перелічити основні особливості характеру представників Англії?
8. Перелічити основні особливості характеру представників Франції?
9. Перелічити основні особливості характеру представників Італії?
10. Перелічити основні особливості характеру представників Японії?
11. Перелічити основні особливості характеру представників Німеччини?
12. Перелічити основні особливості характеру представників США?
13. Перелічити основні особливості характеру представників Китаю
14. Перелічити основні особливості характеру представників Південної Кореї?
15. Перелічити основні особливості характеру представників арабських країн?
16. З якої мови прийшло слово «етикет» і що воно означало раніше?
17. Перелічити підсистеми етикету?
18. Що входить в етикетну атрибутику? Її значення.
19. Яке місце в етикеті займає організація простору?
20. Що таке «проксемика» і її значення в етикеті?
21. У процесі спілкування людина більше реагує на ... (слова, міміку, жести). Чому?
22. Що таке «професійна етика»?
23. Як відбувається реалізація норм і правил етикету в спілкуванні?
24. Що таке «норма етикету»?
25. Що таке «імідж»?

- 26.Що таке «сприйняття» і як воно може вплинути на спілкування?
- 27.Розкрийте етикет у Росії в допетровський час?
- 28.Розкрийте етикет у Росії в петровський час?
- 29.Розкрийте етикет у Росії після петровського часу?
- 30.Розкрийте етикет у Західній Європі?

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2

1. Форми ділового переписування
2. Види листів
3. Обов'язкові складові частини ділового листа
4. У якому порядку пишеться адреса?
5. Де записуються дані адресата?
6. Де записуються дані відправника?
7. Де на листі ставиться підпис, посада і прізвище? У якому порядку?
8. Що позначає слово «encl»?
9. Як записується дата на листі?
- 10.Які особливості американського ділового листа?
- 11.Які вимоги до листа?
- 12.Як необхідно складати лист?
- 13.Що необхідно зробити якщо лист за змістом розділяється на абзаци?
- 14.Які бувають види телеграм?
- 15.Які бувають види візитних карток?
- 16.У якому випадку дають стандартну візитну картку?
- 17.У якому випадку дають спеціальну візитну картку?
- 18.У якому випадку дають картку фірми?
- 19.Що вказується на стандартній візитній картці?
- 20.Які бувають розміри візитних карток?
- 21.З якого паперу повинна бути виготовлена візитна картка?

22. Як необхідно вручити візитну картку?

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Большая книга по этикету М., Аст., Мн.: Харвест, 2002.-712с.
2. Брустінов В.М., Теслюк С.Р., Брустінов Д.В. Практикум організації та проведення ділових переговорів. – Мелітополь, ТОВ «Видавничий будинок ММД», 2010. – 144 с.
<http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.: Дело, 1991.
<http://managementlib.ru/books/item/f00/s00/z00000005/>
4. Голубков Е. П. Какое принять решение? (практикум хозяйственника). – М.: Экономика. 1990. – 189 с.
<http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
5. Деловой этикет. – <https://www.e-reading.club/book.php?book=107349> К., 1998.- 320 с.
http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf
6. Деева Т. М., Киратова Е. В., Чхиквишвили Н. А. Деловая переписка для международного сотрудничества. – М.: Изд-во СП «При-ди», 1992 <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
7. Дональдсон Майкл К., Дональдслн Мими Умение вести переговоры для «чайников».: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2001. – 224 с. <https://www.e-reading.club/book.php?book=107349>
8. Зиновьев И. Ф., Панова Н. Н. Деловой протокол: Учеб. Пособие. - Симферополь, 1997.-191 с. <https://www.e-reading.club/book.php?book=107349>
9. Звенков С. М. Международный туризм: что надо делать, тоби над нами не сміялись. – М.: Красная пресса, 1997.
<http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
10. Петрунин Ю. Ю., Борисов В. К. Этика бизнеса. – М., 2001.- 280 с.
<http://bwbooks.net/index.php?id1=4&category=biznes&author=petrunin-uu&book=2000>
11. Платов В. Я. Деловые игры: разработка, организация и проведение: Учебник. – М.: Профиздат, 1991. – 192 с.
<https://studfiles.net/preview/4331927/page:6/>
12. Романов М. Справочник по этикету для бизнесменов, туристов. – К., 1994. – 120 с.
<https://litlife.club/books/187942/read?page=134>

13. Сухарев В. А. Мы говорим на разных языках: искусство общения с зарубежными партнерами. – М., 1998. – 416 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
14. Честара Д. Деловой этикет: паблик рилейшинз для всех и для каждого. – М., 2000 с. – 336 с. http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf
15. Этикет / Авт.-сост. Н. И. Ушаков, Е. В. Романова.- М., 1998.- 352 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
16. Эрнст О. Слово предоставляется Вам: (практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров): Сокр. пер. с нем. – М.: Экономика, 1988. – 141 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
17. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навчальний посібник з етикету для студентів. – 3-тє вид., стер. – Суми: ВТД "Університетська книга"; К.: Видавничий дім „Княгиня Ольга”, 2005. – 222 с.: іл. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
18. Палеха Ю.І. Ділова етика: Навч.– метод. посіб.–5–те. вид. випр. і доп.– К.: Вид–во Європейського університету, 2004.– 309 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
19. Андреев В.Ф. Золота книга этикета. Второе издание исправленное и дополненное.–М.: Вече, 2005.– 400 с., илл. 16 https://www.studmed.ru/andreev-vf-zolotaya-kniga-etiketa_43ad2bbd446.html

Допоміжна

1. Афанасьев И. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. К.: «Альтерпрес», 2006. – 368 с. <http://dumka.ho.ua/esde.htm>
2. Баранівський В. Ф. Етика бізнесу. – К.: Лицар, 2009. – 182 с.
3. http://bookwu.net/book_etika-biznesu_1123/
4. Бандурка А.М., Бочарова С. П., Землянська Е.В. Психология управления. – Харьков: ООО «Фортуна – пресс», 1998. -464 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
5. Благов Ю.Е. «Генезис концепции корпоративной социальной ответственности» // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2006. - Сер. 8, вып.2. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
6. Благов Ю.Е. «Концепция корпоративной ответственности и стратегическое управление» // Российский журнал менеджмента. – 2004. – Т. 4, № 3. С. 17-34. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
7. Благов Ю.Е. «Корпорация как моральный агент» // Российский журнал менеджмента. – 2006. - № 4. С. 93-98. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>

8. Вудкок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя – практика: Пер. с англ. – М. : Дело, 1991. – 320 с. https://www.studmed.ru/vudkok-m-frensis-d-raskreposchenny-menedzher-dlya-rukovoditelya-praktika_440f368e4a7.html
9. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. К.: Центр навчальної літератури, 2005, -160 с. <https://westudents.com.ua/knigi/197-korporativna-kultura-dloviy-etiket-timoshenko-nl.html>
10. Герет Томас М., Клоноскі Річард Дж. Етика бізнесу / Пер. з англ. О. Ватаманюк. – К.: Основи, 1999. -214 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
11. Грішнова О.А. «Людський розвиток»: Навч. посіб. – К.: КНЕУ, 2006. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
12. Джорж Р.Т. «Деловая этика» / Пер. с англ. Р.И. Стопера. – СПб., “Экономическая школа”, М., Издат. группа “Прогресс”, 2001. Т.1. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
13. Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі – К.: Лібра, 1999. -270 с.
14. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І. Б. Осетинська. – 2-ге вид., стереотип. К.: МАУП, 2003. -208 с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
15. Житнюк И В. Этика менеджмента. – Симферополь: Таврида, 1997, 72с. <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
16. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. – К.: «Екс об», 2004. – 200 с.
17. Теоретико- методологічні засади аналізу етики бізнесу [Електронний ресурс]. -Режим доступу: http://www.zgia.zp.ua/gazeta/VISNIK_39_8.pdf
18. Етика бізнесу [Електронний ресурс].Режим доступу: <http://www.etica.in.ua/etika-i-biznes/>
19. Ділові переговори [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://studme.com.ua/145501127252/etika_i_estetika/delovye_pe_regovory.htm
20. Ділові зустрічі та переговори [Електронний ресурс].Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/51.htm
21. **Стратегія і тактика ділових переговорів** [Електронний ресурс].Режим доступу: <http://www.stationline.org.ua/ekonom/64/9657-psixologichni-zakonomirnosti-vedennya-dilovo%D1%97-besidi.html>

22. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування / Т.К. Чмут , Г.Л. Чайка // Навч. посіб. 3-тє вид., стер., - К.: Вікар, 2003.

7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://nip.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри менеджменту.
4. Сайт кафедри менеджменту <http://feb.tsatu.edu.ua/faculty/department-of-management/>
5. Internet.