

Анотація вибіркової дисципліни «Професійна етика та психологія спілкування в закладах ресторанного господарства» для бакалаврів.

Мета: формування у студентів необхідних для майбутньої професійної діяльності теоретичних знань про сутність, структуру, функціональну заданість етикету в організації й упорядкуванні соціальних й професійних зв'язків, колективних й індивідуальних видів поведінки.

Завдання: формування базових та професійних комунікативних компетентностей з метою задоволення інформаційних потреб органів управління, організацій, фірм та установ.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

Знати:

- як впливає культура сервісу на концепцію (ідеологію) готельно-ресторанного комплексу;
- стратегію і тактику поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг (продуктів);
- володіти всіма компонентами культури сервісу (психологічними, етичними, естетичними, організаційними тощо);
- особливості роботи із відвідувачем готелю та ресторану;
- уміння встановлювати конструктивний діалог з гостем;
- уміння встановлювати контакт у колективі;
- основи ресторанного бізнесу;
- основи готельного бізнесу;
- знання актуальних гастрономічних трендів.

Вміти:

- зустріти гостя;
- надати консультацію у виборі меню;
- прийом попереднього замовлення;
- робота із гостем, налагодження контакту з відвідувачем;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- планувати і вирішувати виробничі завдання, відповідати за якість їхнього виконання;
- цивілізовано протиставляти послуги свого готельно-ресторанного комплексу продукції конкурентів;
- реалізувати різні заходи щодо «засвоювання» свого споживача та «утримання» його на довгий термін

Змістовий модуль 1. Діловий етикет і діловий імідж.

Тема 1. Роль етикету у професійній діяльності працівника сфери обслуговування.

Тема 2. Стиль та імідж ділової людини.

Тема 3. Ділова атрибутика.

Тема 4. Культура і якість обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

Тема 5. Складові культури обслуговування клієнтів в закладах ресторанного господарства.

Змістовий модуль 2. Діловий протокол.

Тема 6. Вимоги до організації обслуговування споживачів в ресторанах при готельно–туристичних комплексах.

Тема 7. Протокольна практика офіційних і неофіційних прийомів.

Тема 8. Управління якістю сервісних послуг в готельно – ресторанному господарстві.

Тема 9. Гостинність. Ділові ситуації за столом.

Тема 10. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Змістовий модуль 3. Організація ділового спілкування.

Тема 11. Спілкування: принципи і норми.

Тема 12. Етикет опосередкованого ділового спілкування.

Тема 13. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні.

Тема 14. Національні особливості комунікації.

Викладацький склад:

Лектор: ст. викл. кафедри філософії та соціально - гуманітарних дисциплін Кубрак Олег Вікторович.

Викладач практичних занять: ст. викл. кафедри філософії та соціально - гуманітарних дисциплін Кубрак Олег Вікторович.

Тривалість: 5 кредити ECTS.

Оцінювання: поточне оцінювання – 2 модульні контролі, підсумковий контроль – залік.