

ЕСТИКА ХАРЧУВАННЯ ТА ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ

- кількість кредитів ЄКТС – 3
- загальна кількість годин – 90
- аудиторних – 30
- III семестр



Викладачка: Юлія ДМИТРИШИН




Мета освітнього компонента:

- формування у здобувачів фахової передвищої освіти уявлень про поняття сервісної діяльності, етики обслуговування та естетики подавання кулінарних страв і виробів.
завдання:
- формування принципів уявлень про алгоритми і правила обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- вивчення традиційних та сучасних правил і принципів оформлення і подавання страв і виробів.

Які теоретичні і практичні питання ми будемо вивчати:

1. Ретроспективний аналіз розвитку визначень та понять про культуру обслуговування, етику гостинності та етикет (сутність та значення, історія етикету гостинності, національні особливості етикету гостинності).
2. Психологічні та етичні аспекти професійної етики гостинності (поняття про психологію сервісупрофесійна психологія сервісу; поняття про комунікативні компетентності; типи споживачів послуг і взаємодія з ними; аспекти етики сфери гостинності).
3. Корпоративна культура та етика бізнесу (етичні та моральні норми діяльності; міжнародні норми і правила етики обслуговування; корпоративна культура, як основа етичних норм сервісу – зовнішній вигляд, природні та набуті стиолі спілкування; етика управління; моральність особистості; професійний етикет у сфері обслуговування)

- 
4. Особливості етикету обслуговування у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі (етика працівників контактної зони; етичні протоколи у спілкуванні з гостями (мовний етикет – особисте спілкування, по телефону, в електронному просторі; вербальне та невербальне спілкування; індивідуалізація обслуговування; вирішення конфліктних ситуацій;)
 5. Система контролю етичності, якості та культури обслуговування у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі (експертна оцінка; розробка стандартів обслуговування; організація навчання персоналу; заходи контролю та мотиваційна система підвищення рівня етики гостинності)