Відокремлений структурний підрозділ
«Березівське вище професійне училище
Національного університету «Одеська політехніка»
Циклова комісія гуманітарних та соціально-економічних дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора
з навчально-виробничої роботи
_____ Лариса ЯНЧЕНКО

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Етика та культура обслуговування

напрям підготовки ***18 Виробництво та технології***
(шифр і назва напряму підготовки)

спеціальність ***182 Технології легкої промисловості***
(шифр і назва спеціальності)

відділення ***Швейне виробництво***

2024 рік

Робоча програма навчальної дисципліни ***Етика та культура обслуговування***
для здобувачів освіти за напрямом підготовки ***18 Виробництво та технології,***
спеціальністю ***182 Швейне виробництво***

Розробники:

ЯНЧЕНКО Лариса – заступник директора з навчально-виробничої роботи, викладач вищої категорії;

ГОНЧАРЕНКО Олена – голова циклової комісії гуманітарних та соціально-економічних дисциплін, викладач вищої категорії, викладач української мови та літератури.

Розробник – **САМОЙЛЕНКО Олена** - викладач 1 категорії.

Робоча програма розглянута на засіданні циклової комісії
гуманітарних та соціально-економічних дисциплін та рекомендована до використання

Протокол № 1 від 29.08.2024

Голова циклової комісії _____ **Олена ГОНЧАРЕНКО**
(підпис)

1.Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень</td><td colspan="4">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td colspan="2">Денна форма навчання</td><td colspan="2">Нормативна</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів – 3</td><td>Галузь знань/напрям підготовки-
<u>18 «Виробництво та технології»</u></td><td colspan="4">Денна форма навчання</td></tr>
<tr><td>Модулів – 7</td><td rowspan="4">Спеціальність:
<u>182 «Технології легкої промисловості»</u></td><td colspan="4">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістовних модулів– 7</td><td colspan="2">1-й</td><td colspan="2">2-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин-90</td><td colspan="4">Семестр</td></tr>
<tr><td>1-й</td><td>2-й</td><td>3-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Навантаження годин для денної форми навчання:
аудиторних – 49 год.
для самостійної роботи здобувача освіти - 41 год.</td><td rowspan="10">Освітньо - кваліфікаційний рівень:
фаховий молодший бакалавр з технологій легкої промисловості</td><td>-</td><td>-</td><td>16</td><td>33</td></tr>
<tr><td colspan="4">Лекції</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td><td>15</td><td>32</td></tr>
<tr><td colspan="4">Практичні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td colspan="4">Самостійна робота - 41 год.</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td><td>14</td><td>27</td></tr>
<tr><td colspan="4">Вид контролю: контрольне тестування</td></tr>
</table>

2.Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: метою викладання навчальної дисципліни «Етика та культура обслуговування» спрямоване на формування у здобувачів освіти знань про сутність, правила і технологію застосування основних вимог загальної та професійної етики в процесі ділової комунікації; вироблення практичних вмінь спілкування та орієнтації в будь-яких етикетних ситуаціях, що можуть виникати в практичній діяльності, сприяння значному просуванню на шляху професійного вдосконалення.

Основними завданнями курсу є:

– знати теоретичні положення про основні явища й поняття етики та культури обслуговування;

– вміти практично застосовувати елементи ділової комунікації;

– необхідність постійного контакту з середовищем та ґрунтовне знання теоретичної бази;

– створення фантомних ситуацій для вироблення у здобувачів освіти моделей поведінки у типових і конкретно орієнтованих ситуаціях.

Вивчення навчального предмету базується на поєднанні аудиторних (лекційних, практичних) занять із самостійною роботою здобувачів освіти.

Відповідно до Стандарту з підготовки фахових молодших бакалаврів, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки України № 1244 від 17.11.2021р. за спеціальністю **182 Технологія легкої промисловості** основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

ЗК3.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4.Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

СК1.Здатність використовувати набуті знання для вирішення професійних задач.

СК2.Здатність використовувати професійно-профільовані знання й практичні навички з конструювання, технології, матеріалознавства, обладнання, стандартизації для розробки нормативно – технічної документації на вироби легкої промисловості.

РН3. Володіти навичками професійної діяльності, що забезпечують кваліфіковану участь у вирішенні виробничих питань, на всіх етапах проєктування виробів легкої промисловості.

РН4. Встановлювати промислові і споживчі вимоги до виробу, що проектується, згідно технічного завдання, маркетингових досліджень, технічних та організаційних характеристик підприємства.

знати:

- предмет, мету вивчення, завдання і значення курсу;
- основні правила поведінки в обслуговуванні клієнтів;
- володіння мистецтвом ведення ділових бесід, нарад і переговорів;
- володіння правилами вітання, представлення, знайомства, запрошення, поздоровлення, компліменту та прощання;
- володіння вербальними та невербальними засобами спілкування й вміння за їхніми сигналами розпізнавати партнера;
- правила ділового етикету;
- тактичні прийоми поводження в гострих конфліктних ситуаціях.

вміти:

- застосовувати основні правила поведінки в обслуговуванні клієнтів;
- володіти мистецтвом ведення ділових бесід, нарад і переговорів;
- володіти правилами вітання, представлення, знайомства, запрошення, поздоровлення, компліменту та прощання;
- володіти вербальними та невербальними засобами спілкування й вміння за їхніми сигналами розпізнавати партнера;

– дотримуватися правил ділового етикету;
– застосовувати тактичні прийоми поводження в гострих конфліктних ситуаціях.

3.Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль І. Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету

Тема 1. **Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету**

1. Сутність та зміст курсу «Етика та культура обслуговування»
2. Основні поняття професійної етики та психології.
3. Поняття про етику, мораль, норми моралі.
4. Моральні якості людини.
5. Кодекс професійної етики працівників побутового обслуговування
6. Форми звертання, вітання, вибачення та правила поведінки працівників сфери обслуговування

Змістовий модуль ІІ. Психологія особистості працівників сфери побуту

Тема 2. **Психологія особистості працівників сфери побуту**

1. Психологія та її роль в професійній діяльності працівників сфери послуг
2. Основні психологічні та моральні вимоги до адміністратора
3. Особистість. Біологічні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні якості.
4. Індивідуальні психічні властивості особистості.
5. Темперамент. Типи темпераменту та їх характеристика
6. Характер, основні риси характеру
7. Споживач як особистість, його психологічні особливості.
8. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості.
9. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості в залежності від віку, статі, темпераменту клієнта.
10. Підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Змістовий модуль ІІІ. Особливості ділового спілкування в сфері послуг

Тема 3. **Особливості ділового спілкування в сфері послуг**

1. Спілкування: вміння говорити та слухати.
2. Засоби спілкування.
3. Комунікативна компетентність, тактики спілкування.
4. Вербальні та невербальні засоби спілкування
5. Сучасні психологічні техніки: НЛП(нейролінгвістичне програмування)
6. Репрезентативні системи, типи, людей: зоровий, аудіальний, кін естетик, «комп'ютер»
7. Сенсорна гострота, гнучкість, конгруентність, раппопорт, ресурсний стан, пойнтери в спілкуванні.

Змістовий модуль IV. Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу.

Тема 4. **Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу.**

1. Взаємодія із навколишніми людьми
2. Самоменеджмент у професійній діяльності
3. Оперативність прийняття правильних рішень при виникненні нестандартних ситуацій під час роботи.
4. Конфлікти. Різновиди конфліктів
5. Трансактивний аналіз в розв'язанні конфліктів
6. Запобігання конфліктних ситуацій.
7. Тактичні прийоми поводження в гострих конфліктних ситуаціях.
8. Методи управління конфліктом.
9. Шляхи розв'язання спорів

Змістовий модуль V. Управління роботою персоналу.

Тема 5. **Управління роботою персоналу.**

1. Психологія підприємницької діяльності.
2. Психологія підприємницької діяльності.
3. Психологічний клімат трудового колективу
4. Особа як об'єкт управління

Змістовий модуль VI. Психологія та етика сучасного керівника

Тема 6. **Психологія та етика сучасного керівника**

1. Механізм встановлення ділових контактів
2. Зони спілкування. Візуальний контакт.
3. Відкриті і закриті питання.
4. Скриті компліменти. Сприйняття критики.
5. Прощання. Запрошення.

Змістовий модуль VII. Особливості спілкування з різними типами клієнті

Тема 7. **Особливості спілкування з різними типами клієнтів**

1. Психологія різних типів клієнтів.
2. Роль психологічних знань в підвищенні культури обслуговування
3. Особливості спілкування з відвідувачами з врахуванням компетентності, статусу, купівельної спроможності, смаків,віку, статі,місця проживання.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	У тому числі		
		Л.	Пр.	Сам.р.
1	2	3	4	5
2-й курс, III семестр				

Змістовий модуль І. Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету				
Тема 1.1 Сутність та зміст курсу «Етика та культура обслуговування»	1	1		
Тема 1.2. Основні поняття професійної етики та психології.	2	1		1
Тема 1.3. Поняття про етику,мораль,норми моралі	2	1		1
Тема 1.4. Моральні якості людини.	2	1		1
Тема 1.5.Кодекс професійної етики працівників побутового обслуговування	2	1		1
Тема 1.6.Форми звертання,вітання,вибачення та правила поведінки працівників сфери обслуговування	1	1		
Разом за змістовий модуль І	**10**	**6**		**4**
Змістовий модуль ІІ. Психологія особистості працівників сфери побуту				
Тема 2.1. Психологія та її роль в професійній діяльності працівників сфери послуг	2	1		1
Тема 2.2. Основні психологічні та моральні вимоги до адміністратора.	2	1		1
Тема 2.3. Особистість. Біологічні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні якості.	2	1		1
Тема 2.4. Індивідуальні психічні властивості особистості.	2	1		1
Тема 2.5. Темперамент. Типи темпераменту та їх характеристика	3		1	2
Тема 2.6. Характер,основні риси характеру	2	1		1
Тема 2.7. Споживач як особистість,його психологічні особливості.	1	1		
Тема 2.8. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості	2	1		1
Тема 2.9. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості в залежності від віку,статі,темпераменту клієнта	2	1		1
Тема 2.10. Підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі	2	1		1
Разом за змістовий модуль ІІ	**20**	**9**	**1**	**10**
Разом за ІІІ семестр	**30**	**15**	**1**	**14**
IV семестр				
Змістовий модуль ІІІ. Особливості ділового спілкування в сфері послуг				
Тема 3.1. Спілкування: вміння говорити та слухати.	2	1		1
Тема 3.2. Засоби спілкування.	2	1		1
Тема 3.3. Комунікативна компетентність,тактики спілкування.	3	2		1
Тема 3.4. Вербальні та невербальні засоби спілкування	3	1	1	1
Тема 3.5. Сучасні психологічні техніки: НЛП(нейролінгвістичне програмування)	2	1		1

Тема 3.6. Репрезентативні системи,типи,людей: зоровий, аудіальний, кін естетик, «комп'ютер»	2	1		1
Тема 3.7. Сенсорна гострота, гнучкість, конгруентність, раппопорт, ресурсний стан, пойнтери в спілкуванні.	2	1		1
Разом за змістовий модуль ІІІ	**16**	**8**	**1**	**7**
Змістовий модуль IV. Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу.				
Тема 4.1. Взаємодія із навколишніми людьми	2	1		1
Тема 4.2. Самоменеджмент у професійній діяльності	2	1		1
Тема 4.3. Оперативність прийняття правильних рішень при виникненні нестандартних ситуацій під час роботи.	2	1		1
Тема 4.4. Конфлікти. Різновиди конфліктів	3	2		1
Тема 4.5. Трансактивний аналіз в розв'язанні конфліктів	2	1		1
Тема 4.6. Запобігання конфліктних ситуацій.	2	1		1
Тема 4.7. Тактичні прийоми поводження в гострих конфліктних ситуаціях.	2	1		1
Тема 4.8. Методи управління конфліктом.	2	1		1
Тема 4.9. Шляхи розв'язання спорів	2	1		1
Разом за змістовий модуль IV.	**19**	**10**	**-**	**9**
Змістовий модуль V. Управління роботою персоналу.				
Тема 5.1. Психологія підприємницької діяльності.	2	1		1
Тема 5.2. Психологія симпатій та антипатій	2	1		1
Тема 5.3. Психологічний клімат трудового колективу	4	2		2
Тема 5.4. Особа як об'єкт управління	2	1		1
Разом за змістовий модуль V.	**10**	**5**	**-**	**5**
Змістовий модуль VI. Психологія та етика сучасного керівника				
Тема 6.1. Механізм встановлення ділових контактів	2	1		1
Тема 6.2. Зони спілкування. Візуальний контакт.	2	1		1
Тема 6.3. Відкриті і закриті питання.	2	1		1
Тема 6.4. Скриті компліменти. Сприйняття критики.	1	1		
Тема 6.5. Прощання. Запрошення.	1	1		
Разом за змістовий модуль VI.	**8**	**5**		**3**
Змістовий модуль VII. Особливості спілкування з різними типами клієнтів				
Тема 7.1. Психологія різних типів клієнтів.	2	1		1
Тема 7.2. Роль психологічних знань в підвищенні культури обслуговування	2	1		1
Тема 7.3. Особливості спілкування з відвідувачами з врахуванням компетентності,статусу,купівельної спроможності,смаків,віку,статі,місця проживання.	2	1		1
Тема 7.4. Підсумковий урок	1	1		
Разом за змістовий модуль VII.	**7**	**4**		**3**
Разом за IV семестр	**60**	**32**	**1**	**27**
Всього	**90**	**47**	**2**	**41**

5.Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	К-сть годин
	Змістовий модуль І. Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету	
1	Тема 1.1 Сутність та зміст курсу «Етика та культура обслуговування»	1
2	Тема 1.2. Основні поняття професійної етики та психології.	1
3	Тема 1.3. Поняття про етику,мораль,норми моралі	1
4	Тема 1.4. Моральні якості людини.	1
5	Тема 1.5.Кодекс професійної етики працівників побутового обслуговування	1
6	Тема 1.6.Форми звертання,вітання,вибачення та правила поведінки працівників сфери обслуговування	1
	Разом за змістовий модуль І	**6**
	Змістовий модуль ІІ. Психологія особистості працівників сфери побуту	
7	Тема 2.1. Психологія та її роль в професійній діяльності працівників сфери послуг	1
8	Тема 2.2. Основні психологічні та моральні вимоги до адміністратора.	1
8	Тема 2.3. Особистість. Біологічні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні якості.	1
10	Тема 2.4. Індивідуальні психічні властивості особистості.	1
11	Тема 2.6. Характер,основні риси характеру	1
12	Тема 2.7. Споживач як особистість,його психологічні особливості.	1
13	Тема 2.8. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості	1
14	Тема 2.9. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості в залежності від віку,статі,темпераменту клієнта	1
15	Тема 2.10. Підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі	1
	Разом за змістовий модуль ІІ	**9**
	Разом за ІІІ семестр	**15**
	Змістовий модуль ІІІ. Особливості ділового спілкування в сфері послуг	
16	Тема 3.1. Спілкування: вміння говорити та слухати.	1
17	Тема 3.2. Засоби спілкування.	1
18	Тема 3.3. Комунікативна компетентність,тактики спілкування.	2
19	Тема 3.4. Вербальні та невербальні засоби спілкування	1
20	Тема 3.5. Сучасні психологічні техніки: НЛП(нейролінгвістичне програмування)	1
21	Тема 3.6. Репрезентативні системи,типи,людей: зоровий, аудіальний, кін естетик, «комп'ютер»	1
22	Тема 3.7. Сенсорна гострота, гнучкість, конгруентність, раппопорт, ресурсний стан, пойнтери в спілкуванні.	1
	Разом за змістовий модуль ІІІ	**8**
	Змістовий модуль ІV. Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу.	
23	Тема 4.1. Взаємодія із навколишніми людьми	1
24	Тема 4.2. Самоменеджмент у професійній діяльності	1
25	Тема 4.3. Оперативність прийняття правильних рішень при виникненні нестандартних ситуацій під час роботи.	1

26	Тема 4.4. Конфлікти. Різновиди конфліктів	2
27	Тема 4.5. Трансактивний аналіз в розв'язанні конфліктів	1
28	Тема 4.6. Запобігання конфліктних ситуацій.	1
29	Тема 4.7. Тактичні прийоми поводження в гострих конфліктних ситуаціях.	1
30	Тема 4.8. Методи управління конфліктом.	1
31	Тема 4.9. Шляхи розв'язання спорів	1
	Разом за змістовий модуль IV.	**10**
	Змістовий модуль V. Управління роботою персоналу.	
32	Тема 5.1. Психологія підприємницької діяльності.	1
33	Тема 5.2. Психологія симпатій та антипатій	1
34	Тема 5.3. Психологічний клімат трудового колективу	2
35	Тема 5.4. Особа як об'єкт управління	1
	Разом за змістовий модуль V.	**5**
	Змістовий модуль VI. Психологія та етика сучасного керівника	
36	Тема 6.1. Механізм встановлення ділових контактів	1
37	Тема 6.2. Зони спілкування. Візуальний контакт.	1
38	Тема 6.3. Відкриті і закриті питання.	1
39	Тема 6.4. Скриті компліменти. Сприйняття критики.	1
40	Тема 6.5. Прощання. Запрошення.	1
	Разом за змістовий модуль VI.	**5**
	Змістовий модуль VII. Особливості спілкування з різними типами клієнтів	
41	Тема 7.1. Психологія різних типів клієнтів.	1
42	Тема 7.2. Роль психологічних знань в підвищенні культури обслуговування	1
43	Тема 7.3. Особливості спілкування з відвідувачами з врахуванням компетентності,статусу,купівельної спроможності,смаків,віку,статі,місця проживання.	1
44	Тема 7.4. Підсумковий урок	1
	Разом за змістовий модуль VII.	**4**
	Разом за IV семестр	**32**
	Всього	**47**

6.Теми практичних занять

№ з/п	**Назва теми**	**К-сть годин**
	Змістовий модуль II. Психологія особистості працівників сфери побуту	
1	Тема 2.5. Темперамент. Типи темпераменту та їх характеристика	1
	Змістовий модуль III. Особливості ділового спілкування в сфері послуг	
2	Тема 3.4. Вербальні та невербальні засоби спілкування	1
	Всього годин:	**2**

7. Самостійна робота

№ з/п	**Назва теми**	**К-сть годин**

	Змістовий модуль І. Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету	
1	Тема 1.2. Основні поняття професійної етики та психології.	1
2	Тема 1.3. Поняття про етику,мораль,норми моралі	1
3	Тема 1.4. Моральні якості людини.	1
4	Тема 1.5.Кодекс професійної етики працівників побутового обслуговування	1
	Разом за змістовий модуль І	**4**
	Змістовий модуль ІІ. Психологія особистості працівників сфери побуту	
5	Тема 2.1. Психологія та її роль в професійній діяльності працівників сфери послуг	1
6	Тема 2.2. Основні психологічні та моральні вимоги до адміністратора.	1
7	Тема 2.3. Особистість. Біологічні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні якості.	1
8	Тема 2.4. Індивідуальні психічні властивості особистості.	1
9	Тема 2.5. Темперамент. Типи темпераменту та їх характеристика	2
10	Тема 2.6. Характер,основні риси характеру	1
11	Тема 2.8. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості	1
12	Тема 2.9. Психологічна професійна поведінка фахівців легкої промисловості в залежності від віку,статі,темпераменту клієнта	1
13	Тема 2.10. Підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі	1
	Разом за змістовий модуль ІІ	**10**
	Змістовий модуль ІІІ. Особливості ділового спілкування в сфері послуг	
14	Тема 3.1. Спілкування: вміння говорити та слухати.	1
15	Тема 3.2. Засоби спілкування.	1
16	Тема 3.3. Комунікативна компетентність,тактики спілкування.	1
17	Тема 3.4. Вербальні та невербальні засоби спілкування	1
18	Тема 3.5. Сучасні психологічні техніки: НЛП(нейролінгвістичне програмування)	1
19	Тема 3.6. Репрезентативні системи,типи,людей: зоровий, аудіальний, кін естетик, «комп'ютер»	1
20	Тема 3.7. Сенсорна гострота, гнучкість, конгруентність, раппопорт, ресурсний стан, пойнтери в спілкуванні.	1
	Разом за змістовий модуль ІІІ	**7**
	Змістовий модуль ІV. Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу.	
21	Тема 4.1. Взаємодія із навколишніми людьми	1
22	Тема 4.2. Самоменеджмент у професійній діяльності	1
23	Тема 4.3. Оперативність прийняття правильних рішень при виникненні нестандартних ситуацій під час роботи.	1
24	Тема 4.4. Конфлікти. Різновиди конфліктів	1

25	Тема 4.5. Трансактивний аналіз в розв'язанні конфліктів	1
26	Тема 4.6. Запобігання конфліктних ситуацій.	1
27	Тема 4.7. Тактичні прийоми поводження в гострих конфліктних ситуаціях.	1
28	Тема 4.8. Методи управління конфліктом.	1
29	Тема 4.9. Шляхи розв'язання спорів	1
	Разом за змістовий модуль IV	**9**
	Змістовий модуль V. Управління роботою персоналу.	
30	Тема 5.1. Психологія підприємницької діяльності.	1
31	Тема 5.2. Психологія симпатій та антипатій	1
32	Тема 5.3. Психологічний клімат трудового колективу	2
33	Тема 5.4. Особа як об'єкт управління	1
	Разом за змістовий модуль V	**5**
	Змістовий модуль VI. Психологія та етика сучасного керівника	
34	Тема 6.1. Механізм встановлення ділових контактів	1
35	Тема 6.2. Зони спілкування. Візуальний контакт.	1
36	Тема 6.3. Відкриті і закриті питання.	1
	Разом за змістовий модуль VI	**3**
	Змістовий модуль VII. Особливості спілкування з різними типами клієнтів	
37	Тема 7.1. Психологія різних типів клієнтів.	1
38	Тема 7.2. Роль психологічних знань в підвищенні культури обслуговування	1
39	Тема 7.3. Особливості спілкування з відвідувачами з врахуванням компетентності, статусу, купівельної спроможності, смаків,віку, статі,місця проживання.	1
	Разом за змістовий модуль VII	**3**
	Всього	**41**

8. Методи навчання

- наочні;
- практичні;
- пояснювально-ілюстративіні;
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування);
- організація самостійної роботи;
- частково-пошукові.

9. Методи контролю

Оцінка знань, вмінь і практичних навичків здобувачів освіти з навчальної дисципліни «Етика та культура обслуговування» здійснюється за 100-бальною системою. Оцінювання знань здійснюється на основі результатів:

- поточного контролю знань;
- підсумкового контролю знань.

Поточний контроль знань здійснюється за двома складовими:

- контроль систематичності та активності роботи здобувача освіти протягом семестру;
- контроль за виконанням модульних завдань.

10. Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка за національною шкалою/ Nationalgrade	Шкала ЄКТС/ECTS grade	100-marks grade		Внутрішня шкала/Internalgradeofestimation
		Мінімальний бал/Minimummarks	Максимальний бал/ Maximummarks	
Диференційована шкала/Differentiatedgrade				
		97	100	12
		93	96	11
Відмінно/Excellent	A	90	92	10
Добре/Good	B	78	89	9
		71	77	8
Добре/Good	C	65	70	7
Задовільно/Satisfactory	D	58	64	6
		54	57	5
Задовільно/Satisfactory	E	50	53	4
		35	49	3
Незадовільно/Fail	Fx	18	34	2
Незадовільно/Fail	F	0	17	1
Не диференційована шкала/Undifferentiatedgrade				
Зараховано/Passed		50	100	Зараховано
Не зараховано/Fail		0	49	Не зараховано

11. Методичне забезпечення:

1. Державний стандарт з підготовки фахових молодших бакалаврів, затверджений Наказом Міністерства освіти і науки України № 292 від 05.04.2022 р. за спеціальністю ***182 Технології легкої промисловості***
2. Робоча програма навчальної дисципліни;
3. Плани занять;
4. Навчально-наочні посібники, технічні засоби навчання тощо;
5. Конспект лекцій з дисципліни;
6. Комплекс контрольних робіт (ККР) для визначення знань з дисципліни;
7. Інструктивно-методичні матеріали до практичних занять;
8. Контрольні завдання до практичних занять;
9. Методичні рекомендації та розробки викладача;
10. Методичні матеріали, що забезпечують самостійну роботу здобувачів освіти;
11. Інші матеріали.

12. Рекомендована література

Базова:

1. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. Професійна етика: навч. посіб. К.: Знання, 2019.
2. Гриценко Т.Б., Іщенко Т.Д.,Мельничук Т.Ф. Етика ділового спілкування. Навч. Посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017.
3. Малахов В.А. Етика: курс лекцій. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія»,2014, 214с.
4. Панченко В.І.Прикладна етика. Навч. посібник . – К.; Центр службової літератури, 2012.
5. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навчальний посібник – 3-тє вид.,стер. – К.: Вікар, 2003.

Допоміжна:

1. Кубрак О. Етика ділового та повсякденного спілкування. К., 2019.
2. Слободянюк А.В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник: – Вінниця, 2010.
3. Соціальна етика: модуси відповідальності: Міжнародна наук.-практ. конф.: Матеріали доп: редколегія: Конверський А.Є.та ін., – К.: ВПЦ «Київський університет» 2011.
4. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера. Навч. посібник – К.Знання, 2005.

13. Інформаційні ресурси

1. Про правила етичної поведінки. Закон України. URL:http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4722-17
2. Професійна етика й норми професійних ділових відносин. URL: http://www.readbookz.com/book/159/4576.