1. **Назва модуля: Управління сервісними операціями**
2. **Код модуля:** ТОТГРС\_8\_ВВ1.2.03\_3
3. **Тип модуля:** вибірковий
4. **Семестр:** 2
5. **Обсяг модуля:** загальна кількість годин – 90 (кредитів ЄКТС - 3);аудиторні години – 8 (лекції - 4 год., практичні - 4 год.)
6. **Лектор:** Слатвінська Леся Анатоліївна **–** кандидат економічних наук, доцент
7. **Результати навчання:**

У результаті вивчення модуля студент **повинен:**

**знати:** основні поняття і визначення, що використовуються в сервісній діяльності; спільні риси і відмінності матеріальних і нематеріальних послуг; закономірності організації сервісної діяльності; історію розвитку сервісу в світі і в України; способи і форми надання послуг.

**вміти** застосовувати отримані теоретичні знання при вивченні дисципліни на практиці; адаптовувати, аналізувати національну, регіональну, демографічну, кліматичну специфіку різних форм обслуговування.

1. **Спосіб навчання:** аудиторні заняття
2. **Необхідні попередні та супутні модулі:**

**пререквізити:** «Управління підприємствами індустрії гостинності», «Управління якістю туристичних послуг».

**кореквізити:** «Менеджмент інновацій в готельно-ресторанній справі».

1. **Зміст модуля:** Сутність сервісної діяльності. Сутність змісту послуг та її класифікація. Культура сервісу. Специфіка обслуговування в контактній зоні. Якість послуг. Специфіка сервісу підприємств харчування. Специфіка сервісу засобів розміщення. Основні види послуг туристичної програми. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг. Специфіка надання послуг у рекреаційній діяльності. Франчайзинг і мерчандайзинг – сучасні організаційні форми сервісної діяльності.
2. **Рекомендована література:**
3. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа [Текст]: Навч. Посібник / І. В. Левицька, Корж І. В., Онищук Н. В. - К.: Київський національний торговельно-економічний університет; Вінниця: Едельвейс і К, 2015. - 580 с.
4. Малюк, Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність [Текст]: навч. посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв, А. В. Зіолковська. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 211 с.
5. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности. Учебное пособие./ Т.Г. Неретина. – М.: Флинта, 2011. – 97 с.
6. Пащук О.В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід: Навч. посіб./ О.В. Пащук – К.: ВД "Професіонал", 2005. – 558 с.
7. Романович Ж.А., Калачов С. Л. Сервісна діяльність: Підручник./ Ж.А. Романович, С. Л. Калачов – М.: 2008. – 284 с.
8. Сервісна діяльність, її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: <http://otherreferats.allbest/marketing/00168495_0.html>

**12.Форми та методи навчання:** лекції,практичні заняття, самостійна робота

**13.Методи і критерії оцінювання:**

* Поточний контроль(80%)-усне опитування, тестування, індивідуальне навчально-дослідне завдання
* Підсумковий контроль (20%) – залік (теоретичні питання, задачі, тестові завдання)
* **14. Мова навчання:** українська