

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини
Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувач кафедри



І. М. Поворознюк
«24» серпня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сервісна діяльність в індустрії гостинності

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Робоча програма «Сервісна діяльність в індустрії гостинності» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Розробники:

Поворознюк І. М. к. е. н., доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Литвин О. В. старший викладач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Завідувач кафедри  Поворознюк І.М.

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії
Навчально-наукового інституту
економіки та бізнес-освіти

 Пачева Н. О.

Пролонговано:

на 20__/20__ н. р. _____ (підпис) (ПІБ) «__» ____ 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н. р. _____ (підпис) (ПІБ) «__» ____ 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н. р. _____ (підпис) (ПІБ) «__» ____ 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н. р. _____ (підпис) (ПІБ) «__» ____ 20__ р., протокол № __

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	українська
Загальний обсяг у кредитах ЄКТС / годинах	3/90	3/90
Курс	I	I
Семестр	2	2
Кількість змістових модулів із розподілом:	2	2
Обсяг кредитів	3	3
Обсяг годин, у тому числі:		
Аудиторні:	44	16
Лекційні	20	8
Практичні	24	8
Лабораторні		
Самостійна робота	36	64
Індивідуальні завдання	10	10
Форма семестрового контролю	Екзамен	Екзамен

1. Опис навчальної дисципліни

2. Мета й завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в індустрії гостинності» є формування у студентів, майбутніх фахівців індустрії гостинності, навичок застосування узагальнюючого розуміння сервісної діяльності, оволодіння професійними знаннями, навичками та вміннями щодо організації виробничих процесів у закладах готельного і ресторанного господарства.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі

знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій; вести здоровий спосіб життя.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

3. Результати навчання за дисципліною

Очікувані результати навчання:

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

4. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль I.

Сутність, зміст, класифікація сервісної діяльності

Тема 1. Сутність сервісної діяльності

Сутність понять «сервіс» і «сервісна діяльність». Основні підходи до здійснення сервісу. Основні структурні елементи системи та класифікація сервісу. Міжнародна класифікація галузей сервісу. Класифікація сервісу за головними формами людської діяльності. Основні завдання системи сервісу матеріально-перетворювальної діяльності.

Класифікація сервісу. Соціально-культурна сфера: елементи, структура та функції. Об'єктивні фактори, що визначають розвиток сфери послуг в сучасному українському суспільстві. Відмінності соціально-культурної сфери від матеріальної. Відмінність сфери послуг від виробничої сфери. Функції сервісу.

Тема 2. Сутність змісту послуг та її класифікація.

Сутність поняття «послуга». Основні характеристики послуг. Процес надання послуг.

Класифікація послуг. Типи послуг.

Життєвий цикл послуги. Причини зростання послуг. Проблеми життєвого циклу послуги. Особливості купівлі послуги. Життєвий цикл супутніх (сервісних послуг). Специфіка ринку послуг. Структура та функції невиробничої сфери. Ринок послуг. Особливості та специфіка ринку послуг. Основні форми впливу та особливості купівлі послуги.

Тема 3. Культура сервісу

Поняття «культура сервісу». Особливості культури сервісу. Національні традиції обслуговування. Напрями в практиці вітчизняного сервісу. Культура праці працівника сервісного підприємства.

Філософія обслуговування. Етичний і моральний аспект культури сервісу. Професійно-службова етика сервісної діяльності. Норми службової етики працівників сервісної діяльності. Службовий етикет. Естетичний аспект культури сервісу. Модель якості обслуговування.

Тема 4. Специфіка обслуговування в контактній зоні

Цілі і завдання психології сервісу. Сутність поняття «контактна зона». Професійна етика та поведінка працівників контактної зони.

Модель прийняття рішення на покупку послуг. Етапи вивчення замовлення. Тактика обслуговування на етапах створення замовлення. Рекомендації для успішного ведення діалогу. Правила ставлення до клієнта. Скарги та конфлікти при обслуговуванні клієнтів.

Тема 5. Якість послуг

Сутність поняття «якість послуги». Фактори, що впливають на якість послуг. Стандартизація послуг. Захист прав споживачів.

Основні аспекти проектування і контролю якості послуг. Принципи системи якості послуг. Аналіз надання послуги і підвищення її якості. Заходи щодо підвищення якості послуг. Елементи професійного зростання персоналу з якості. Аспекти проектування і контролю якості послуг.

Змістовий модуль 2.

Специфіка сервісної діяльності у різних сферах надання послуг

Тема 6. Специфіка сервісу підприємств харчування

Стандарти обслуговування в закладах харчування. Вимоги до послуг громадського харчування. Функції підприємства громадського харчування. Послуги з організації споживання продукції та обслуговування. Послуги з організації дозвілля. Культура обслуговування.

Вплив інновацій на рівень сервісу в закладах харчування. Види інновацій. Вдосконалення роботи та обслуговування в ЗРГ. Віртуальний ринок ресторанних послуг. Мерчандайзинг в ресторанній галузі.

Тема 7. Специфіка сервісу засобів розміщення

Поняття та особливості готельних послуг. Основний, спеціальний, супутній, додатковий готельний продукт. Поняття якості обслуговування в закладах розміщення. Операційний процес обслуговування і функції служби прийому і розміщення.

Основні моделі гостинності. Європейська модель готельного бізнесу. Азійська модель гостинності. Американська модель гостинності. Східно-європейська модель гостинності.

Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу. Правила організації ефективного сервісу. Технологічні цикли: замкнутий, розімкнутий, технологія гостинності.

Тема 8. Організація сервісної діяльності в туризмі

Умови якісного сервісу в туризмі. Правила організації ефективного сервісу. Комфорт як ключовий інструмент у створенні якісного турпродукту.

Шляхи забезпечення якісного обслуговування. Інформаційний комфорт. Економічний комфорт. Естетичний комфорт. Побутовий комфорт. Психологічний комфорт.

Підвищення рівня сервісу при наданні туристичних послуг. Якість виконання послуг. Якість обслуговування споживачів.

Тема 9. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг

Рекреаційна діяльність. Основні функції рекреації. Рекреаційні ресурси. Природні рекреаційні території. Природні рекреаційні ресурси. Рекреаційна зона.

Забезпечення сервісу в організації туристичної та готельної анімації. Анімаційна програма. Дозвілля. Функції туристської анімації. Анімація в туризмі. Готельна анімація. Рекреаційна анімація. Види анімаційних програм.

Тема 10. Специфіка надання послуг у рекреаційній діяльності

Поняття рекреації та відпочинку. Види діяльності під час відпочинку. Рекреаційне господарство. Рекреаційне підприємство. Завдання рекреації. Типи та види рекреаційної діяльності. Рекреаційний потенціал. Функції рекреації. Санаторій як засіб рекреаційної діяльності. Курортологія.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
л		пр	с.р.	ін д	л		пр	с.р.	інд	
Змістовний модуль I. Сутність, зміст, класифікація сервісної діяльності										
Тема 1. Сутність сервісної діяльності	8	2	2	4			2	2	6	
Тема 2. Сутність змісту послуг та її класифікація.	8	2	2	4					6	
Тема 3. Культура сервісу	7	2	2	3					6	
Тема 4. Специфіка обслуговування в контактній зоні	7	2	2	3					6	
Тема 5. Якість послуг	10	2	4	4			2	2	8	
Разом за ЗМ 1	40	10	12	18			4	4	32	
Змістовний модуль II. Специфіка сервісної діяльності у різних сферах надання послуг										
Тема 6. Специфіка сервісу підприємств харчування	8	2	2	4					6	
Тема 7. Специфіка сервісу засобів розміщення	8	2	2	4			2	2	6	
Тема 8. Організація сервісної діяльності в туризмі	12	2	2	3					6	
Тема 9. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг	9	2	2	3					6	
Тема 10. Специфіка надання послуг у рекреаційній діяльності	8	2	4	4			2	2	8	
Разом за ЗМ 2	40	10	12	18			4	4	32	
ІНДЗ	10						10			
Разом	90	20	24	36			8	8	64	

6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	К-сть годин	
		(денна форма)	(заочна форма)
1.	Тема 1. Сутність сервісної діяльності	2	2
2.	Тема 2. Сутність змісту послуг та її класифікація.	2	
3.	Тема 3. Культура сервісу	2	
4.	Тема 4. Специфіка обслуговування в контактній зоні	2	2
5.	Тема 5. Якість послуг	4	
6.	Тема 6. Специфіка сервісу підприємств харчування	2	2
7.	Тема 7. Специфіка сервісу засобів розміщення	2	
8.	Тема 8. Організація сервісної діяльності в туризмі	2	
9.	Тема 9. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг	2	2
10.	Тема 10. Специфіка надання послуг у рекреаційній діяльності	4	
	Всього	24	8

7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачено навчальним планом

8. Самостійна робота

Виконання самостійних завдань є одним з основних завдань вищої школи щодо реалізації в Україні принципів і завдань Болонського процесу. Завдання для самостійної роботи є необхідним науково-методичним супроводженням викладання господарського законодавства для студентів НН інституту економіки та бізнес-освіти.

Під час самостійної роботи студенту пропонуються наступні види завдань для опанування матеріалу з конкретної теми курсу:

– вивчити матеріали тем та продумати відповіді на питання для самоконтролю;

– підготувати реферат, есе або тези виступу під час аудиторного заняття.

Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	К-сть годин	
		(денна форма)	(заочна форма)
1.	Тема 1. Сутність сервісної діяльності	4	6
2.	Тема 2. Сутність змісту послуг та її класифікація.	4	6
3.	Тема 3. Культура сервісу	3	6
4.	Тема 4. Специфіка обслуговування в контактній зоні	3	6
5.	Тема 5. Якість послуг	4	8
6.	Тема 6. Специфіка сервісу підприємств харчування	4	6
7.	Тема 7. Специфіка сервісу засобів розміщення	4	6
8.	Тема 8. Організація сервісної діяльності в туризмі	3	6
9.	Тема 9. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг	3	6
10.	Тема 10. Специфіка надання послуг у рекреаційній діяльності	4	8
	Всього	36	64

9. Індивідуальні завдання

Під час вивчення дисципліни студенти виконують індивідуальне навчально-дослідне завдання.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (далі ІНДЗ) необхідне для систематизації, закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок. ІНДЗ дозволяє опанувати студентам необхідними навичками при рішенні конкретних практичних завдань.

Цілями виконання ІНДЗ є: закріплення, поглиблення й узагальнення знань, отриманих студентами на теоретичних і практичних заняттях.

При виконанні ІНДЗ студент повинен продемонструвати вміння в сфері навчально-дослідної діяльності, уміння аналізу і синтезу інформаційних матеріалів по темі.

ІНДЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу та оприлюдненні результатів під час проведення підсумкового практичного заняття по дисципліні.

Теми ІНДЗ з дисципліни «Сервісна діяльність в індустрії гостинності»

1. Вплив сервісної діяльності на економіку країни.
2. Послуга в контексті сервісної діяльності. Реальні та ідеальні послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
3. Матеріальні та соціально-культурні послуги.
4. Процес обслуговування та процес надання послуг: спільне та

особливе.

5. Вимоги, які висуваються до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування; їх спільні риси та відмінності.

6. Послуги в готельному (ресторанному) господарстві з точки зору ступеня необхідного контакту сервісної організації та споживача послуги.

7. Види сервісу за галузевим принципом.

8. Класифікація послуг за державним класифікатором продукції та послуг.

9. Вклад у надання соціокультурного сервісу готельного та ресторанного бізнесу.

10. Особливості надання послуг в сучасній Україні.

11. Інновації характерні для українського та світового туризму.

12. Типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі. Які з них характерні для готельного і ресторанного бізнесу?

13. Найважливіші види спілкування. Стадії структури спілкування.

14. Співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування.

15. Недоліки функціонування служби сервісу в Україні в теперішній час.

16. Тенденції розвитку сервісного обслуговування в Україні.

17. Загальноприйняті норми сервісу.

18. Основні завдання сучасного сервісу.

19. Форми організації сервісного обслуговування.

20. Сучасні форми сервісного обслуговування. Вітчизняні мережі в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг.

10. Методи навчання

Методи навчання: лекції з використанням сучасних інформаційних технологій, інтерактивні методи в процесі обговорення питань семінарського заняття.

Методи оцінювання: поточне оцінювання під час семінарських занять, тести, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, ІНДЗ.

11. Методи контролю

Поточне оцінювання під час семінарських занять, контрольна робота, ситуаційні задачі, оцінка за реферат, тестовий контроль.

Навчальні дослідження студента з усіх видів виконаних робіт оцінюються кількісно відповідно до шкали, наведеної у «Тимчасовому положенні про організацію навчального процесу в кредитно-модульній системі підготовки фахівців» в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини.

12. Критерії оцінювання результатів навчання

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на семінарських заняттях, оцінювання контрольних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань, тести, ситуаційні задачі.

Оцінка за шкалою ECTS	Визначення	Оцінка за національною системою	Оцінка за системою в УДПУ
A	<p>ВІДМІННО</p> <p>Студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вмie ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію (наукова література, газетно-журнальні публікації, Інтернет, мультимедійні програми тощо), виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили.</p>	5 (відмінно)	90-100
B	<p>ДУЖЕ ДОБРЕ</p> <p>Студент вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вмie аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультацій з викладачем; виконує творчі завдання.</p>	4 (добре)	82-89
C	<p>ДОБРЕ</p> <p>Студент знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вмie робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча їй і бракує власних суджень. Студент здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.</p>		75-81
D	<p>ЗАДОВІЛЬНО</p> <p>Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вмie наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.</p>	3 (задовільно)	69-74
E	<p>ДОСТАТНЬО</p> <p>Студент має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабо орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.</p>		60-68

13. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Враховуючи те, що питома вага оцінки кожного з видів навчальної роботи студента у підсумковій оцінці визначається виходячи із їх вагомості у теоретичній та практичній підготовці фахівця, структури та змісту навчальної дисципліни, кількість балів розподілено так:

Розподіл балів, які отримують студенти з навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в індустрії гостинності» (денна форма навчання)

Змістовий модуль I						Змістовий модуль II						ІНДЗ	ІПК	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	МК	T6	T7	T8	T9	T10	МК			
6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	8	10	15	100

Розподіл балів, які отримують студенти з навчальної дисципліни «Сервісна діяльність в індустрії гостинності» (заочна форма навчання)

Змістовий модуль I					Змістовий модуль II					ІНДЗ	ІПК	Сума				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10							
20					18					20		17		10	15	100

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка в ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
75–81	C		
69–74	D		
60–68	E	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
1–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

14. Рекомендована література

1. Конспект лекцій з дисципліни «Сервісологія та сервісна діяльність» для здобувачів освітнього ступеня «магістр» спеціальностей 242 Туризм та 241 Готельно-ресторанна справа усіх форм навчання [Електронний ресурс] / упоряд. Л. Л. Івашина ; М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2018. 133 с.

2. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 327 с.
3. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: Київ : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
4. Малюк Л. П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.
5. Мітал О. Г., Петровська І. О. Сервісологія. Практичний посібник. Одеса. Вид-во «Олді+». 2022. 96 с.
6. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. С., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон : Гельветика, 2017. 579 с.
7. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк Умань : Візаві, 2020. 191с.
8. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посіб. / Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова та ін. Харків : Світ книг, 2020. 287 с.
9. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. посіб. : 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Ліра-К, 2020. 279 с.
10. Сервісна діяльність у туризмі: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2016. 117 с.
11. Управління сервісними операціями: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с.

Інформаційні Інтернет ресурси

1. Види сервісної діяльності. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html
2. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності. URL: <http://www.coolreferat.com/>
3. Масилова М. Г. Сервісна діяльність. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#xex30
4. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html
5. Психологічне трактування потреб людини. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/>
6. Управління взаємовідносинами з клієнтами. URL: <http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57>.
7. Природа потреб людини. URL: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.