

Силабус навчальної дисципліни
«СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)

Курс: 1

Семестр: 2

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач(-і)	ПІБ: Поворознюк Інна Миколаївна Посада: завідувач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи, доцент E-mail: povoroznyuk.i@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=11564
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	3/90
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (20год.), практичні (24год.), самостійна робота (60год.)
	Заочна форма: лекції (6год.), практичні (6год.), самостійна робота (78год.)
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. Відвідування занять. Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. Креативна ініціатива здобувача вищої освіти. Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
Що будемо вивчати?	Основні характеристики та специфіку сервісної діяльності на підприємствах індустрії гостинності.
Чому це треба вивчати?	Формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та структуру сервісної діяльності.
Яких результатів можна досягнути?	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
Як можна використати набуті знання та уміння?	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. Здатність працювати в команді. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства. Здатність

	розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів.
Зміст дисципліни	Сутність сервісної діяльності. Основні характеристики сервісу як сфери послуг. Організаційні основи сервісної діяльності. Сутність змісту послуг та її класифікація. Культура сервісу та специфіка обслуговування в контактній зоні. Специфіка сервісної діяльності у різних сферах надання послуг. Специфіка сервісу підприємств харчування та засобів розміщення. Основні види послуг туристичної програми. Етика і психологія сервісної діяльності. Інноваційні технології у сервісній діяльності.
Обов'язкові завдання	Планується виконання здобувачами вищої освіти обов'язкових та додаткових декількох видів завдань: підготовка доповідей за заданою проблематикою дисципліни, поглибленого опрацювання окремих лекційних тем або питань; підготовка до поточного контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики, самостійному опрацюванні теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; систематизація вивченого матеріалу для підготовки до екзамену (перелік міститься в Методичних вказівках для підготовки до семінарських (практичних) занять), а також обов'язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).
Міждисциплінарні зв'язки	Основи гостинності, Комунікативний менеджмент, Економічна етика та діловий етикет, Організація ресторанного господарства, Організація готельного господарства, Економічна психологія.
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	1. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. С., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон : Гельветика, 2017. 579 с. 2. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с. 3. 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. Круль Г., Заячук О. К Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб, 2022. 488 с. 6. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб./ Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова. Х. : Світ книг, 2020. 287 с. 7. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2017. 327 с. 8. Сервісна діяльність у туризмі: навч. посіб.: / уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2016. 117 с. 9. Управління сервісними операціями: навч. посіб.: / уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с. 10. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.
Поточний контроль	Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ. Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.
Підсумковий контроль	Екзамен. Порядок та організація контролю знань здобувачів вищої освіти, зокрема умови допуску до підсумкового контролю визначаються розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Розробник



Інна ПОВОРОЗНЮК