

Силабус навчальної дисципліни	
«КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»	
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування	
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа	
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа	
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	
Курс: 2	
Семестр: 4	
Інститут	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач	ПІБ: Нещадим Людмила Миколаївна Посада: доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи E-mail: l.m.neshhadym@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/index.php?categoryid=180
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	4/120
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС / години	Денна форма навчання: лекції (30 год.), практичні (30 год.), самостійна робота 60 (год.).
	Заочна форма навчання: лекції (8 год.), практичні (8 год.), самостійна робота (104 год.).
Політика дисципліни	Академічна доброчесність. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Студенти не видають за свої результати роботи інших людей. При використанні чужих ідей і тверджень у власних роботах обов'язково посилаються на використані джерела інформації. Під час оцінювання результатів навчання не користуються недозволеними засобами, самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання. Відвідування занять. Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба) навчання може відбуватись в дистанційному режимі за погодженням із керівником курсу та презентувати виконані завдання під час консультації викладача Креативна ініціатива здобувача вищої освіти. Підтримується
Що будемо вивчати?	Сукупність знань про організаційну культуру в готельно-ресторанному господарстві, культуру менеджменту готелів та ресторанів, етику в сфері обслуговування, соціально-психологічний клімат готельно-ресторанного господарства, ефективність менеджменту підприємств сфери обслуговування.
Чому це треба вивчати?	Набуття студентами необхідних знань та навичок, пов'язаних із моделями поведінки, етикою, культурою, правилами обслуговування, а також формування у студентів системи знань, які необхідні спеціалісту для впровадження нової моделі етичного спілкування та обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.
Яких результатів можна досягнути?	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 діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, цінності (вільного суспільства, права, прав і свобод людини і громадянина в Україні). Здатність працювати в команді. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

	Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
Як можна використати набуті знання та уміння?	Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.
Зміст дисципліни	Поняття якості готельних послуг. Чинники, які формують якість обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.
Обов'язкові завдання	Виконання та захист мультимедійної презентації на одну з тем дисципліни
Міждисциплінарні зв'язки	Маркетинг в сфері обслуговування. Організація ресторанного господарства. Організація готельного господарства. Менеджмент у сфері обслуговування.
Інформаційне забезпечення	1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / за заг. ред. Н. О. П'ятницької. 2 -ге вид., пероб. та допов. Київ : Центр навч. л-ри, 2011. 584 с. 2. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ : "Видавництво Ліра-К", 2016. 280 с. 3. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. Москва : ЮНИТИ, 2003, 1063 с. 4. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н.О. П'ятницької. - 2 -ге вид., пероб. та допов. - К.: Центр навч. л-ри, 2011. - 584 с. 5. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. / за ред. проф. І.М. Школи. Чернівці, 2003. 596 с. 6. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / за ред. Дорогунцова С.І. Київ: Ліра-Київ, 2005. 520 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	Залік 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



Нещадим Л.М.