

Силабус навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМИ ОПЕРАЦІЯМИ»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
 Спеціальність: 242 Туризм
 Освітня програма: Туризм
 Рівень вищої освіти: Другий (магістерський)
 Курс: 2
 Семестр: 3

Факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач(-і)	ПІБ: Штангеева Надія Іванівна Посада: доктор технічних наук, професор кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи E-mail: lerkamen49@ukr.net
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=7726
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	4/120
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Денна форма: лекції (20год.), практичні (20год.), самостійна робота (80год.)
	Заочна форма: лекції (6год.), практичні (6год.), самостійна робота (108год.)
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 організацію 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?	Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

Як можна використати набуті знання та уміння?	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.
Зміст дисципліни	1. Сутність сервісної діяльності. 2. Основні характеристики сервісу. 3. Культура сервісу та специфіка обслуговування в контактній зоні. 4. Специфіка сервісу підприємств харчування та засобів розміщення 5. Основні види послуг туристичної програми 6. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг 7. Специфіка надання послуг у рекреаційній 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	Стратегічний менеджмент сфери послуг. Стратегічний маркетинг сфери послуг. Інноваційні технології в туризмі. Стратегія розвитку туристичного бізнесу.
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	1. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 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. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. С., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон : Гельветика, 2017. 579 с. 6. Сервісна діяльність у туризмі: навч. посіб.: уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2016. 117 с 7. Управління сервісними операціями: навч. посіб.: уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 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.