


<p align="center">Силабус навчальної дисципліни «КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»</p> <p>Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма: Готельно-ресторанна справа Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський) Курс: 2 Семестр: 4</p>	
Інститут	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи
Викладач	ПІБ: Благополучна Анастасія Геннадіївна Посада: викладач-стажист кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи E-mail: a.h.blahopoluchna@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. 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?	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?	Для 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.

<p>Яких результатів можна досягнути?</p>	<p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;</p> <p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанных послуг, а також суміжних наук.</p> <p>Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p> <p>Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>
<p>Як можна використати набуті знання та уміння?</p>	<p>Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>Здатність працювати в команді.</p> <p>Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів</p> <p>Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;</p>
<p>Зміст дисципліни</p>	<p>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.</p>
<p>Обов'язкові завдання</p>	<p>Виконання та захист мультимедійної презентації на одну з тем дисципліни</p>
<p>Міждисциплінарні зв'язки</p>	<p>Маркетинг у сфері обслуговування. Організація ресторанного господарства. Організація готельного господарства. Менеджмент у сфері обслуговування.</p>
<p>Інформаційне забезпечення</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім.Ю. Федьковича, 2022. 488 с 2. Галасюк С., Нездоймінов С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 178 с. 3. Любчук О.К. Організація туризму. Основи туризмознавства: навч. посібник. Маріуполь : ГВУЗ "ІДТУ", 2018. 154 с. 4. Біблер В. Культура. Діалог культур. Київ: Дух і літера, 2018. 368 с. 5. 5. Vlahopoluchna A. H., Kyryliuk I., Povorozniuk I., Liakhovska N., Lytvyn O. Culture of professional communication in the hospitality industry: its significance and influence. <i>Economies' Horizons</i>. 2022. № 2(20). P. 4–11. 6. Благополучна А.Г., Кирилюк І.М., Джога О.В., Литвин О.В. Застосування технології blockchain в індустрії гостинності. <i>Економічні горизонти</i>. 2022. № 3. (22). С. 43-50. 7. Благополучна А.Г., Штангеева Н.І., Ляховська Н.О., Вплив аромаркетингу на поведінку споживачів. <i>Економічні горизонти</i>.

	2022. № 3.(22).С. 4-10.
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

 **Анастасія БЛАГОПОЛУЧНА**

