

Силабус навчальної дисципліни
«УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНИМИ ОПЕРАЦІЯМИ»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
 Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
 Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
 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: 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=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?	Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

Як можна використати набуті знання та уміння?	Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами. Здатність до підприємницької діяльності. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
Зміст дисципліни	Сутність сервісної діяльності. Основні характеристики сервісу. Культура сервісу та специфіка обслуговування в контактній зоні. Специфіка сервісу підприємств харчування та засобів розміщення. Основні види послуг туристичної програми. Сервісна діяльність у сфері відпочинку і розваг. 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, 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.
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	<ol style="list-style-type: none"> 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. 211с. 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.

Розробники

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Інна', written in a cursive style.

Інна ПОВОРОЗНІЮК