

СИЛАБУС

навчальної дисципліни «Основи сервісу»

Спеціальність	241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) /
Статус навчальної дисципліни	обов'язкова
Код навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми	OK12
Курс / семестр вивчення	1-й курс, 2-й семестр
Кількість кредитів ЄКТС, годин	5/150
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції - 32 год.
	Практичні / практичні/ лабораторні заняття - 32год.
	Самостійна робота -86 год.
Види індивідуального завдання	Інформативний реферат, електронна презентація доповіді
Форма підсумкового контролю	залік
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	
Викладач /і:	Тимошенко Ірина Василівна
Контактна інформація викладача/ів:	E-mail: super-lustivka@ukr.net тел. 0937439213
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі
Анотація навчальної дисципліни:	
Одним із важливих аспектів комплексного підходу до підготовки сучасних фахівців для індустрії гостинності та сфери туризму є питання підвищення якості сервісу. Дисципліна «Основи сервісу» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування.	

Мета навчальної дисципліни:

Метою вивчення дисципліни формування у студентів системи знань, вмінь і навичок щодо виявлення та задоволення потреб людини у сфері послуг, принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має властивості щодо формування позитивної направленості, розвитку соціуму та особистості, спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.

Мета орієнтована на формування у здобувачів таких компетентностей:

ЗК4. Здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів.
ЗК5. Здатність аналізувати та структурувати проблеми підприємства і розробляти ефективні варіанти щодо їх вирішення.
ЗК 6. Вміння з формування та розвитку інформаційно-когнітивних технологій; стандартизації та систем управління якістю у сфері обслуговування.
ФК 2. Здатність оцінювати ризики реалізації альтернативних стратегічних рішень.
ФК 15. Уміння впроваджувати прогресивні технології виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.
ФК 23. Здатність до використання концептуальних принципів формування стандартів сервісу в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці.

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Уміти вирішувати стратегічні проблеми у сфері гостинності.
ПРН 10. Вміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг закладів готельно-ресторанного бізнесу.
ПРН 16. Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Очікувані результати, досягнення яких забезпечує навчальна дисципліна:

Після вивчення дисципліни здобувачі освіти мають знати:

- концепції потреб людини;
- методи виявлення потреб споживачів готельно-ресторанних послуг;
- методи задоволення потреб сервісною діяльністю;
- теоретичні основи етики і психології сервісної діяльності.

Зміст навчальної дисципліни:

Тема 1.

Сервіс в готельному та ресторанному господарстві: теоретичні основи.

Роль і місце сервісології в системі наукового знання.

Теорія потреб як базова категорія сервісології .

Інтегративна концепція потреб людини .

Тема 2.

Психологія, етика і естетика сервісної діяльності.

Культура обслуговування в готельному господарстві.

Культура сервісу.

Вербальне і невербальне спілкування.
Професійна етика працівників сфери сервісу.

Тема 3.

Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів.

Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.
Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності.
Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності.
Особливості маркетингу в ресторанному господарстві.

Тема 4.

Створення фірмового сервісу в закладах готельного та ресторанного господарств і розробка сценаріїв обслуговування.

Історія розвитку світового ресторанного сервісу.
Складові фірмового стилю: загальні елементи, специфічні носії.
Формування стандартів сервісу в залежності від виду пропозиції послуг закладом готельно-ресторанного господарства.

Тема 5.

Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішень.

Споживачі і їх потреби
Фактори, що впливають на поведінку споживачів.
Процес прийняття рішень споживачем.
Специфічні аспекти купівлі послуг.

Тема 6.

Нові технології в сфері послуг.

Основні поняття та визначення.
Інформаційні технології в сфері послуг.
Причини нових інвестицій в нові технології.

Тема 7.

Розробка та створення нових послуг.

Категорія нової продукції.
Розробка нових товарів та послуг: схожість та розбіжності.
Інструменти, принципи та процес розробки послуг.

Тема 8.

Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю.

Поняття й особливості якості готельних послуг.
Механізм управління якістю послуг.
Основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні.
Стандартизація якості готельних послуг.
Сертифікація готельних послуг.

Рекомендована література:

Базова:

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.

2. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посібник. Харків. : ХДУХТ, 2009. 211 с.

Основна:

1. Байлик С. І., Писаревський І. М. Готельний сервіс: підручник; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
3. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. Карпатська Вежа, 2020. 145 с.
4. Машир Н., Пасюк А. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2016. 392 с.
5. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2017. 384 с.
6. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / М. Ю. Барна, І. М. Мельник та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
7. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. Київ : Кондор, 2016. 311 с.

Додаткова:

1. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Ціолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник. Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. 211 с.
2. Мальська М. П., Гаталяк О. М, Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Київ : «Центр учбової літератури», 2016. 304 с.
3. Дуга В. О. Особливості маркетингу агротуристичного продукту // Інфраструктура ринку. 2019. Вип. 37. С. 235-242. <https://doi.org/10.32843/infrastruct37-33> URL: http://marketinfr.od.ua/journals/2019/37_2019_ukr/35.pdf.
4. Дуга В. О. Профілактичні заходи щодо створення умов безпечного відпочинку агротуриста // Бізнеснавігатор. 2020. Вип.1 (57). С.115-120. URL: <https://doi.org/10.32847/business-navigator.57-20>.
5. Дуга В. О. Репутаційний менеджмент як основа благополуччя агротуристичного бізнесу. Інтелект XXI. 2020. Вип. 5. С. 29-37. URL: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-5.6>.
6. Дуга В.О. Історія зародження та розвитку сільського туризму. Економічний простір: Збірник наукових праць. Дніпро: ПДАБА. 2021. № 165. С. 64-69. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/165-11>.
7. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів URL: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація URL: <http://3umf.com/doc/449/>.

Методи викладання, навчання:

Проблемні лекції.

Семінарські заняття: публічне обговорення питань тем курсу, навчальні дискусії.

Виконання індивідуального навчально-дослідні завдання (ІНДЗ): інформативний реферат, електронна презентація доповіді.

Форми контролю успішності навчання:

Контрольні заходи з перевірки успішності засвоєння навчального матеріалу з дисципліни включають: поточний контроль, виконання індивідуальних навчально-дослідних занять (ІНДЗ), підсумковий контроль.

Поточний контроль має на меті перевірку виконання завдань як аудиторної, так і самостійної роботи студентів та може проводитися в таких формах:

- перевірка підготовлених виступів, доповідей з тематики семінарських занять;
- усне опитування або письмовий експрес-контроль на аудиторних заняттях;
- перевірка виконання завдань СРС.

Контроль виконання *ІНДЗ* здійснюється у формі перевірки і захисту виконання інформативного реферату, наукової доповіді на обрану тему з електронною презентацією.

Формою *підсумкового контролю* з навчальної дисципліни «Основи сервісу» є *залік*.

Семестровий залік – вид підсумкового контролю засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр, що проводиться в період екзаменаційної сесії.

Форма проведення семестрового заліку – електронне тестування. При проведенні *підсумкового контролю* у формі електронного тестування використовується набір тестових завдань, які містяться в бібліотеці електронних курсів системи дистанційного навчання СУРА для перевірки знань студентів.

Система оцінювання результатів навчання:

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Підсумкова оцінка (залік) виставляється на підставі суми накопичених балів студентом, отриманих у ході поточного контролю, виконання індивідуального завдання.

Схема розподілу балів:

70 балів (поточний контроль)	30 балів (контроль виконання індивідуального завдання)
---------------------------------	---

Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю:

45 балів (поточний контроль)	15 балів (контроль виконання індивідуального завдання)
---------------------------------	---

Накопичування балів з навчальної дисципліни під час *поточного* контролю відбувається під час оцінювання таких видів робіт:

- 1) *Доповіді, виступи, участь в дискусіях і обговоренні на семінарських заняттях;*
- 2) *Усне опитування;*
- 3) *Письмові роботи з засвоєння тем курсу;*
- 4) *Виконання завдань СРС.*

Оцінка за семестр з дисципліни, з якої передбачений залік, виставляється після закінчення її вивчення (до початку екзаменаційної сесії) за результатами поточного та контролю виконання ІНДЗ (ваговий коефіцієнт – 0,3).

Залік отримує студент, який виконав всі види роботи, визначені в робочій програмі навчальної дисципліни й має достатню кількість балів за поточний контроль (не менше 45 балів) та за контроль виконання ІНДЗ (не менше 15 балів).

Загальна семестрова оцінка за 100-бальною шкалою переводиться у національну шкалу відповідно до таблиці:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії і порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів під час усіх видів контролю здійснюється відповідно до затверджено в університеті «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень з навчальних дисциплін здобувачів вищої освіти» (URL : <https://www.suem.edu.ua/normatyvni-dokumeny>).

Політика курсу:***Політика дотримання академічної доброчесності***

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності.

Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

Комунікаційна політика

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Основи сервісу».

Політика щодо пропусків занять

Студенти мають відвідувати лекційні й семінарські заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогаяне, може звернутися по допомогу до викладача.

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Бонуси

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.