

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор _____
“ ____ ” _____ 2021 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ВБ 2.10 «Сервісна діяльність у закладах ресторанного господарства»**

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

інститут, факультет : Факультет туризму

Івано-Франківськ – 2021 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісна діяльність у закладах ресторанного господарства» для студентів за Освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»: 2021 р. 14 с.

Розробник: **Лояк Л. М. к.е.н., доц.** кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від “ _____ ” _____ 2021 р. №

Завідувач кафедри

Клапчук В.М.

“ _____ ” _____ 2021 р.

Схвалено науково-методичною радою факультету туризму

Протокол від “ _____ ” _____ 2021 р. №

“ _____ ” _____ 2021 р.

Голова

Чорна Л.В.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів –3	Галузь знань «сфера обслуговування» Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Вибіркова	
Модулів –2	Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3 -й	3 -й
Індивідуальне науково-дослідне завдання (на вибір студента)		Семестр	
Загальна кількість годин –90		6 -й	6 -й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 60	Рівень вищої освіти: Бакалавр	8 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		–	–
		Лабораторні	
		22 год.	6 год.
		Самостійна робота	
		60 год.	80 год.
Індивідуальні завдання: год			
Вид контролю: залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета навчальної дисципліни

2.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Сервісна діяльність у закладах ресторанного господарства» є формування у студентів комплексу знань щодо розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття.

2.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісна діяльність у закладах ресторанного господарства» є формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах; систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології; визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг; використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю.

2.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- предмет і об'єкт сервісології;
- сервіс як специфічний вид діяльності;
- структуру і підходи до класифікації потреб;
- вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення;
- основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб;
- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

вміти:

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;
- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;
- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

2. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. Сервіс як специфічний вид діяльності

Тема 1. Теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанному господарстві. 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 готельно-ресторанному 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 ресторанного господарства 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 ресторанного господарства.

Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.

Основні професії ресторанної індустрії. Нові професії в ресторанній індустрії, що виникли з урахуванням змін на сучасному ринку праці. Тренінги та навчання співробітників закладу: їх різновиди і правила проведення.

Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.

Особливості надання широкої номенклатури послуг для певних контингентів закладів ресторанного господарства. Нетрадиційні та оригінальні послуги і сценарії їх пропонування споживачам

Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Основні правила телефонного етикету.

Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу

Особливості організації сервісної діяльності для особливо важливих гостей (VIP-обслуговування). Правила обслуговування дипломатичних та протокольних заходів. Спеціальні види послуг.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усьог о	у тому числі				
		л	п	лаб	ін д	с. р.		л	п	лаб	ін д	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1.												
Змістовий модуль 1. Сервіс як специфічний вид діяльності												
Тема 1. Теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанному господарстві.	7	1	0	0	0	6	10,5	0,5	0	0	0	10
Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.	9	1	0	2	0	6	12,5	0,5	0	2	0	10
Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології	13	1		4	0	8	10,5	0,5	0	0	0	10

у сфері гостинності.												
Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.	15	1		4	0	10	10,5	0,5	0	0	0	10
Разом за змістовним модулем 1	44	4	0	10	0	30	44	2	0	2	0	40
Модуль 2.												
Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб споживачів готельно-ресторанних послуг												
Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.	9	1	0	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.	13	1	0	4	0	8	15	1	0	4	0	10
Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельно-ресторанного господарства.	5	1		0		4	10	0	0	0	0	10
Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу	19	1		8		10	11	1	0	0	0	10
Разом за змістовним модулем 2	46	4		12		30	46	2	0	4	0	40
Усього годин	90	8	0	22	0	60	90	4	0	6	0	80

5. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.	2
2.	Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.	4
3.	Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.	4
4.	Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.	4
5.	Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу	8
	Разом	22

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанному господарстві.	6
2.	Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.	6
3	Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.	8
4.	Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.	10
5.	Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.	8
6.	Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.	8
7.	Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельно-ресторанного господарства.	4
8.	Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу	10

9. Індивідуальні завдання

За матеріалами літературних джерел та Інтернет-ресурсів підготувати доповіді та презентації за тематикою:

1. Основні категорії сервісології.
2. Класифікація сервісу: сервіс як діяльність, сервіс як потреба, сервіс як послуга.
3. Культура споживання і основні принципи культури обслуговування.
4. Основні елементи вербального спілкування.
5. Особливості використання невербального спілкування в сервісі.
6. Основні знання та навички етики поведінки, якими має володіти обслуговуючий персонал.
7. Етика і психологія сервісної діяльності.
8. Особливості використання кольорів в дизайні закладу ресторанного господарства.
9. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
10. Актуальні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
11. Особливості маркетингу в сервісній діяльності.
12. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві в Україні.
13. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві за кордоном.
14. Особливості розроблення фірмового стилю в закладах ресторанного господарства.
15. Види сервісу в готельно-ресторанних комплексах.
16. Нормативні документи, що регулюють кадрову політику в Україні.
17. Новітні професії готельно-ресторанного бізнесу.
18. Тренінги як спосіб підвищення якості сервісу в сфері послуг.
19. Мотивація персоналу.
20. Професійні знання та загальна ерудованість обслуговуючого персоналу.
21. Аналіз нових видів послуг у діючих закладах ресторанно-готельного і курортного бізнесу, оригінальних сервісних продуктів.
22. Впровадження нетрадиційних (оригінальних) послуг споживачам.
23. Сучасні сервісні технології в сфері гостинності та напрями їх розвитку.
24. Особливості формування асортименту додаткових послуг в закладах готельно-ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.
25. Меню як есенційний інформаційний ресурс. Особливості створення.
26. Основні правила телефонного етикету.
27. Поняття Very Important Person та Commercial Important Person в сфері гостинності.
28. Організація дипломатичного прийому.
29. Дипломатичний протокол.
30. Основні правила етикету під час проведення прийомів.

10. Методи навчання

1. Група методів організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

1.1. Підгрупа за джерелом передачі навчальної інформації:

- словесні методи - розповідь-пояснення, бесіду, лекцію.
- наочні методи - ілюстрація, демонстрація
- практичні методи: досліди, вправи, навчальна праця. Лабораторні роботи, реферати студентів.

1.2. Підгрупа за логікою передачі та сприймання навчальної інформації:

- Індуктивні методи. Втілюються за принципом: від часткового до загального, від конкретного до абстрактного.
- Дедуктивний метод активніше розвиває абстрактне мислення, сприяє засвоєнню навчального матеріалу на основі узагальнень.

1.3. Підгрупа за ступенем самостійного мислення студентів у процесі оволодіння знаннями, формуванням умінь і навичок:

- репродуктивні методи – відтворена репродукція як засіб повторення готових зразків або робота за готовими зразками;
- творчі, проблемно-пошукові методи визначають порівняно вищий щабель процесу навчання, особливо там, де він організований на вищому, ніж у масовій школі, рівні. Проблемно-пошукова методика, на відміну від репродуктивної, пояснювально-ілюстративної, має спиратися на самостійну, творчу пізнавальну діяльність студентів.

1.4. Підгрупа за ступенем керівництва навчальною роботою:

- навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота в аудиторії;
- самостійна робота студентів поза контролем викладача – самостійна робота вдома.

2. Група методів стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

2.1. Підгрупа методів стимулювання інтересу до навчання:

- створення ситуації інтересу при викладанні того чи іншого матеріалу (використання рольових ігор, ситуаційних завдань, перегляд навчальних телепередач, кінофільмів);
- пізнавальні ігри як метод для стимулювання та формування інтересу до знань (майстер-класи, вікторини тощо);
- навчальні дискусії як інтерес до предмету;
- аналіз життєвих ситуацій як метод застосування теоретичних знань на практиці.

2.2. Підгрупа методів стимулювання обов'язку й відповідальності:

- роз'яснення мети навчального предмета – метод стимулювання, основним правилом якого є: «Це згодиться в житті», «Без цього не можна бути освіченою та культурною людиною», «У майбутньому це стане тобі необхідним»;
- вимоги до вивчення предмета (орфографічні, дисциплінарні, організаційно-педагогічні). Їх виконання привчає студентів до дисциплінованості, що є головним у використанні цих методів, хоча даний аспект вивчено в дидактиці недостатньо;

– заохочення та покарання в навчанні: оцінка студента за успіхи, усне схвалення та осуд педагога. Внутрішній закон кожного педагога – не користуватись антипедагогічними прийомами: виведення з заняття, виставлення негативної оцінки за поведінку, фізичне покарання тощо.

3. Група методів контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції та взаємокорекції:

– соціальні, пов’язані з готовністю брати на себе відповідальність, бути активним у прийнятті рішень у суспільному житті, у врегулюванні конфліктів ненасильницьким шляхом, у функціонуванні й розвитку демократичних інститутів суспільства;

– полікультурні – стосуються розуміння несхожості людей, взаємоповаги до їхньої мови, релігії, культури тощо;

– комунікативні – передбачають опанування важливого в роботі та суспільному житті усного й писемного спілкування, оволодіння кількома мовами;

– інформаційні, зумовлені зростанням ролі інформації в сучасному суспільстві та передбачають оволодіння інформаційними технологіями, вміннями здобувати, критично осмислювати та використовувати різноманітну інформацію;

– саморозвитку та самоосвіти, пов’язані з потребою та готовністю постійно навчатися як у професійному відношенні, так і в особистому та суспільному житті;

– компетенції, що реалізуються у прагненні та здатності до раціональної продуктивної, творчої діяльності.

4. Група бінарних, інтегрованих (універсальних) методів навчання:

– бінарні – подвійні, коли метод і форма зливаються в єдине ціле або два методи поєднуються в один;

– інтегровані (універсальні) – це поєднання трьох-п’яти методів у єдине ціле під час організації навчання.

11. Методи контролю

1) усне опитування на лабораторних заняттях;

2) письмові контрольні роботи;

3) індивідуальні завдання.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Залік

Поточне тестування та самостійна робота								ТК-1	ТК-2	Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2							
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	5	5	20	100
5	5	10	10	5	5	10	20				

Т1, Т2 ... Т3 Т4 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

1. Лояк Л.М. Організація ресторанного господарства: організаційно-технологічні основи: Частина I. навч. посіб. Івано-Франківськ. 2014. 249 с.
2. Лояк Л.М. Інноваційні ресторани технології: навч. – метод. видан. Івано-Франківськ. 2017. 178 с.

14. Рекомендована література Базова

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. Київ. 2009. 342 с.
2. Бутенко О. П., Стрельченко Д. О. Стан ресторанного господарства України та перспективи його розвитку. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. С. 18–24.
3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.
4. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент: підручник. Харків. ХНУМГ. 2014. 279 с.
5. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія: географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.

6. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посібник. Київ. 2004. 365 с.
7. Лояк Л.М. Роль інноваційних технологій у розвитку ресторанного господарства Прикарпаття. Рекреаційний потенціал Прикарпаття : історія, сучасний стан, перспективи.: праці Всеукраїнської науково-практичної конференції «Курортна і готельно-ресторанна справа Українських Карпат: історія та сьогодення» (Івано-Франківськ, 5–6 грудня 2017). Івано-Франківськ. С. 130 – 134.
8. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2015. 83 с.
9. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с.
10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.
11. Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник. Київ. 2010. 388 с.
12. П'ятницька Г., Т. П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посібн. Київ. Кондор. 2014. 240 с.
13. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник. Київ. 2010. 430 с.
14. П'ятницька Г. Т, П'ятницька Н. О Вплив інноваційних змін на діяльність підприємств ресторанного господарства. Економіка розвитку. 2013. №1(65). С. 122-126.
15. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Київ. 2012. 557 с.
16. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.
17. Ростовський В.С., Шамян С.М. Барна справа: підручник. Київ. 2009. 398 с.
18. Ткачова С.С., Ткаченко О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: навч. посібник. Харків. 2009. 205 с.
19. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервісу: учеб. пособие. Москва. 2008. 248 с.
20. Шамара І.М. Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України. Вісник ХНУ ім. В.Н.Каразіна. Харків. ХНУ. 2013. № 1042. С. 151 – 153.

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. 9 Помилоч сервісу в ресторанах: що дратує гостей найбільше (відео).. URL: <https://borysov.com.ua/uk/blog/biznes/9-pomylok-servisu-v-restoranah-shcho-dratuye-gostey-naybilshe-video>

2. Що таке сервіс в ресторані в 2019-му? URL:
<https://lasoon.net/ukr/kyiv/mnenie-eksperta/chto-takoe-servis-v-restorane-v-2019-m>
3. Інновації в ресторанному бізнесі. URL:
http://tourlib.net/statti_tourism/innovacii-restoran.htm
4. Сервіс в ресторане: каким он будет после карантина. URL:
<https://joinposter.com/post/service-v-restorane>
5. Емоційний сервіс в ресторані URL: <https://trend-horeca.com/2021/02/07/emocionalnyj-servis-v-restorane/>
6. CoffeeFlour URL: <http://www.coffeeflour.com/>.
3. Стандарти сервісу в ресторані. URL:
<http://prohotelia.com/2017/06/standarty-servisa-v-restorane/>