

**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 «Сервісологія (практичний курс)»

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 «Сервісологія (практичний курс)» для студентів за Освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»: 2021 р. 11 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
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 аудиторних – 30 самостійної роботи студента – 60	Рівень вищої освіти: Бакалавр	Лекції	
		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 «Сервісологія (практичний курс)» є формування у студентів комплексу знань щодо розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття.

2.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія (практичний курс)» є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- 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.
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- вміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

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. Основи теорії сервісу

Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності

Поняття та концепції потреб людини. Роль і місце сервісології в системі наукового знання. Основні поняття й визначення в сервісології. Загальна сутність та основні поняття сервісної діяльності. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.

Тема 2. Характеристика і класифікація послуг

Сутність та історичні етапи розвитку послуг. Класифікація та загальна характеристика послуг. Особливості світового та вітчизняного ринку послуг. Сервіс туризму і гостинності. Організація харчування як комплекс сервісних послуг. Сервісне обслуговування нарад, конференцій і виставок. Послуги анімаційного сервісу.

Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб споживачів готельно-ресторанних послуг

Тема 3. Організація та культура сервісної діяльності

Етика і психологія сервісної діяльності. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу. Сучасні технології сервісної діяльності.

Тема 4. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності

Кейтеринг як професійна діяльність. Види і класифікація кейтерингу. Сервісні процеси кейтерингу.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	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. Основи теорії сервісу												
Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	12	2	0	0	0	10	21	1	0	0	0	20
Тема 2. Характеристика і класифікація послуг	30	2	0	8	0	20	23	1	0	2	0	20
Разом за змістовним модулем 1	42	4	0	8	0	30	44	2	0	2	0	40
Модуль 2.												
Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб споживачів готельно-ресторанних послуг												
Тема 3. Організація та культура сервісної діяльності	16	2	0	4	0	10	21	1	0	0	0	20
Тема 4. Кейтеринг,	32	2	0	10	0	20	25	1	0	4	0	20

як різновид сервісної діяльності													
Разом за змістовним модулем 2	48	4	0	14	0	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 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	0
2.	Тема 2. Характеристика і класифікація послуг	8
3.	Тема 3. Організація та культура сервісної діяльності	4
4.	Тема 4. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності	10
	Разом	22

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	10
2	Тема 2. Характеристика і класифікація послуг	20
3	Тема 3. Організація та культура сервісної діяльності	10
4	Тема 4. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності	20
	Разом	60

9. Індивідуальні завдання

1. Експедиція в один із закладів ресторанного господарства при готелі в м. Івано-Франківську. Ознайомлення з підприємством. Оформлення звіту про експедицію.

Завдання

– дослідити види, особливості функціонування закладів ресторанного господарства при готелі.

– дослідити види сервісу, що пропонують заклади ресторанного господарства при готелях (за визначенням викладача) їх мешканцям.

– дослідити види і організацію сніданків у закладах ресторанного господарства у готелях.

– дослідити види і правила здійснення послуги «Room service».

2. Розробити модель сценарію надання послуги в галузі індустрії гостинності згідно запропонованої схеми тактики обслуговування споживачів.

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, уміннями 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				

T 1	T 2	T 3	T 4	5	5	20	100
10	10	10	40				

T1, T2 ... T3 T4 – 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., 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. Відкрий Буковель: ресторани та клуби. URL: <https://bukovel.com/meals/>
2. Головне управління статистики у Івано-Франківській області. URL: <http://www.ifstat.gov.ua>
3. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. №2. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua>
4. Інновації в ресторанному бізнесі. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/innovacii-restoran.htm
5. Кризис со вкусом: ресторанный рынок – итоги, прогнозы, тренды. URL: <https://delo.ua/business/krizis-so-vkusomrestorannyj-rynok-itogi-prognozy-trendy-312948/>.
6. Ринок ресторанного бізнесу України. URL: <http://poglyad.com/blog/4/437/>
7. CoffeeFlour URL: <http://www.coffeeflour.com/>.
3. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу України. URL: http://www.rusnauka.com/14_APSN_2008/Economics/32215.doc.htm