

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Назва освітнього компоненту <i>Нормативний/вибірковий</i>	Сервісологія Обов'язкова
Ступінь освіти Бакалавр/магістр/доктор філософії Освітня програма	Бакалавр 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес»
Рік викладання/ Семестр/ Курс (рік навчання)	2023-2024/ 6 семестр / 3 курс
Науково-педагогічний працівник	ID11012
Профайл НПП	
Контактний тел.	
E-mail:	
Сторінка освітнього компоненту в ЦОДТ МДПУ ім. Б.Хмельницького	https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=6526
Консультації	<i>Онлайн-консультації:</i> через систему ЦОДТ МДПУ ім. Богдана Хмельницького.

1. АНОТАЦІЯ

Програму освітнього компоненту «Сервісологія» складено відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес».

Освітній компонент належить до циклу обов'язкових. «Сервісологія» формує комплекс знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг. Предметом вивчення освітнього компоненту є прийоми та методи формування та задоволення потреб людини.

Актуальність вивчення освітнього компоненту «Сервісологія» зумовлена тим, що у сучасному періоді глобальної економіки сервіс у готельно-ресторанному господарстві відіграє важливе значення. Тому сьогодні важливо дослідити особливості функціонування сервісу та його вплив на сучасний стан світового готельного і ресторанного господарства.

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних і ресторанних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на світовому ринку готельно-ресторанних послуг.

В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання сервісології у сфері послуг в цілому, та її складової – готельно-ресторанного господарства. Під час вивчення освітнього компоненту «Сервісологія» здобувачі мають змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі. Особлива роль під час вивчення освітнього компоненту відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

Контроль за видами діяльності здобувачів здійснюється шляхом поточного оцінювання знань, періодичним контролем за тестами після засвоєння ними окремо першого та другого модуля.

За результатами суми балів, набраних за два (**Модуль 1, Модуль 2**) періодичні контрольні точки, виставляється підсумкова оцінка за національною, 100-бальною шкалами і ECTS.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Мета вивчення освітнього компоненту «Сервісологія» - набуття здобувачами необхідних знань та навичок, щодо застосування методів та засобів задоволення потреб людини, 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.

Завданням вивчення освітнього компоненту є теоретична і практична підготовка здобувачів з таких питань:

- оволодіння умінь з організації ефективних моделей взаємодії всіх структурних підрозділів закладів ресторанного та готельного господарства згідно з внутрішніми та міжнародними стандартами якості сервісних послуг;
- формування вмінь з реалізації ефективних зовнішніх та внутрішніх комунікацій на підприємствах сфери гостинності;
- освоєння сучасних технологій з організації сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів;

– формування уявлення щодо методик розробки нових послуг з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

1. Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності та туристичної індустрії і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

2. Спеціальні (фахові) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних, ресторанних та туристичних послуг для різних сегментів споживачів.

4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної, ресторанної справи та туристичного бізнесу, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних, ресторанних та туристичних послуг, а також суміжних наук.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних, ресторанних та туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних, ресторанних та туристичних послуг.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

5. ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Вид заняття	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Кількість годин	16	32	72

6. ПОЛІТИКИ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Політика академічної поведінки та етики:

- Не пропускати та не запізнюватися на заняття за розкладом;
- Вчасно виконувати завдання семінарів та питань самостійної роботи;
- Вчасно та самостійно виконувати контрольні-модульні завдання;
- Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні інтернет ресурсів та інших джерел інформації здобувач повинен вказати джерело, використане під час виконання завдання.

7. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

7.1 СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЗАГАЛЬНА)

Кількість годин	Тема	Форма діяльності (заняття, кількість годин)	Література	Завдання	Вага оцінки	Термін виконання
БЛОК І. СЕРВІСОЛОГІЯ. ЯКІСТЬ ТА КУЛЬТУРА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ						
4	Тема 1. Теоретичні основи сервісології	Лекція (2 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
6	Тема 2. Управління якістю у сфері послуг	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
6	Тема 3. Захист прав споживачів сфери послуг	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)

2	Тема 4. Сучасні аспекти сервісної діяльності	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
6	Тема 5. Культура сервісної діяльності	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
БЛОК II. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
2	Тема 6. Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
4	Тема 7. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства	Лекція (2 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
2	Тема 8. Спеціальні види послуг і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)

8	Тема 9. Інформаційне забезпечення процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (8 год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
2	Тема 10. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
2	Тема 11. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
8	Тема 12. Прогресивні технології обслуговування	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (8 год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (перший періодичний контроль)
БЛОК III. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА						
2	Тема 13. Якість обслуговування в готельному комплексі	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)

6	Тема 14. Початкова фаза обслуговування клінтів у готелях	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
4	Тема 15. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	Лекція (2 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 16. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 17. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 18. Організація роботи адміністративно-управлінської служби	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)

2	Тема 19. Організація надання додаткових послуг	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 20. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
БЛОК IV. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ						
4	Тема 21. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
8	Тема 22. Принципи формування програм перебування туристів	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (8 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 23. Організація обслуговування клієнтів	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)

2	Тема 24. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
6	Тема 25. Туристичні перевезення на авіатранспорті	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
6	Тема 26. Туристичні перевезення на залізничному транспорті	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
6	Тема 27. Морські та річкові перевезення і круїзи	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
6	Тема 28. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)

2	Тема 29. Страхування в туризмі	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 30. Безпека туристичних подорожей	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 31. Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)
2	Тема 32. Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах (за видами)	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	5	впродовж другого навчального семестру (другий періодичний контроль)

7.2 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Тема лекції	Зміст лекції
-------------	--------------

Теоретичні основи сервісології	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання. 2. Основні поняття й визначення в сервісології. 3. Класифікація потреб. Загальна характеристика потреб.
Сучасні аспекти сервісної діяльності	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості ринку послуг в Україні. 2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. 3. Сучасні форми організації надання послуг з використанням можливостей соціальних мереж.
Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності 2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування 3. Столовий посуд, набори, білизна 4. Меню в закладах ресторанного господарства 5. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 6. Подавання страв і напоїв 7. Обслуговування споживачів напоями
Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування 2. Обслуговування бенкетів 3. Особливості обслуговування прийомів за протоколом 4. Організація кейтерингового обслуговування 5. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства
Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні елементи обслуговування в ресторанах 2. Послідовність подачі страв і напоїв 3. Способи подачі страв і закусок 4. Правила подачі холодних страв і закусок 5. Правила подачі гарячих закусок 6. Правила подачі супів 7. Правила подачі других гарячих страв 8. Правила подачі солодких страв і фруктів 9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв 10. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом
Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття про процес реєстрації гостей у готелі 2. Сутність передреєстраційного етапу 3. Реєстрація гостей у готелях 4. Визначення номера і тарифів 5. Оплата готельних послуг 6. Видача ключів від номера і супровід гостя 7. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні

	8. Організація виїзду з готелю 9. Нічний аудит
Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	1. Цільова аудиторія закладів розміщення 2. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами 3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами 4. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення 5. Робота зі скаргами у закладах гостинності
Принципи формування програм перебування туристів	1. Програмне обслуговування в туризмі 2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі 3. Правила розробки програм перебування туристів

7.3 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ)

Тема практичного заняття	Зміст практичного заняття
Теоретичні основи сервісології	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання 2. Основні поняття й визначення в сервісології 3. Класифікація потреб. Загальна характеристика потреб
Сучасні аспекти сервісної діяльності	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Особливості ринку послуг в Україні 2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування 3. Сучасні форми організації надання послуг з використанням можливостей соціальних мереж
Культура сервісної діяльності	1. Обговорення теми. Виконання практичних завдань 2. Етика і психологія сервісної діяльності 3. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу
Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності 2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування 3. Столовий посуд, набори, білизна 4. Меню в закладах ресторанного господарства 5. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

	<p>6. Подавання страв і напоїв</p> <p>7. Обслуговування споживачів напоями</p>
<p>Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування 2. Обслуговування бенкетів 3. Особливості обслуговування прийомів за протоколом 4. Організація кейтерингового обслуговування 5. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства
<p>Спеціальні види послуг і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація обслуговування в ресторанах 2. Організація обслуговування в барах 3. Організація обслуговування у кав'ярні 4. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією 5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей 6. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.
<p>Спеціальні види послуг і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуговування за типом «шведський стіл» 2. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад 3. Послуги з організації харчування пасажирів залізничного транспорту 4. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака 5. Послуги з організації харчування пасажирів на автомобільному та водному транспорті. 6. Організація обслуговування в місцях масового відпочинку 7. Організація форм прискореного обслуговування 8. Особливості обслуговування тематичних заходів та весіль
<p>Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка торговельного залу 2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни 3. Підготовка персоналу до обслуговування

<p>Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні елементи обслуговування в ресторанах 2. Послідовність подачі страв і напоїв 3. Способи подачі страв і закусок 4. Правила подачі холодних страв і закусок 5. Правила подачі гарячих закусок 6. Правила подачі супів 7. Правила подачі других гарячих страв 8. Правила подачі солодких страв і фруктів 9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв 10. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом
<p>Якість обслуговування в готельному комплексі</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вимоги до якості готельних послуг 2. Оцінка якості обслуговування 3. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг 4. Управління якістю обслуговування 5. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії, сертифікація готельних послуг 6. Витрати на підвищення якості обслуговування
<p>Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організаційна структура готельного підприємства 2. Технологічний цикл обслуговування клієнтів 3. Організація бронювання у готелях
<p>Обслуговування гостей службою прийому та розміщення</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття про процес реєстрації гостей у готелі 2. Сутність передреєстраційного етапу 3. Реєстрація гостей у готелях 4. Визначення номера і тарифів 5. Оплата готельних послуг 6. Видача ключів від номера і супровід гостя 7. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні 8. Організація виїзду з готелю 9. Нічний аудит

<p>Організація роботи служби обслуговування номерного фонду</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функції служби обслуговування номерного фонду 2. Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду 3. Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки 4. Організація роботи покоївки 5. Організація і технологія прибиральних робіт 6. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни
<p>Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація служби ресторанного господарства при готелі 2. Функції працівників служби ресторанного господарства 3. Умови, системи і методи харчування в готелях 4. Організація сніданку в готелях 5. Організація обслуговування в обідній час 6. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service) 7. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі
<p>Організація роботи адміністративно-управлінської служби</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів 2. Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів 3. Автоматизовані системи управління сучасним готелем
<p>Організація надання додаткових послуг</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Додаткові послуги в готелях 2. Організація побутового обслуговування 3. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту. 4. Послуги оренди транспортних засобів 5. Екскурсійне обслуговування і послуги «зустрічі-проводи»
<p>Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами</p>	<p>Обговорення теми. Виконання практичних завдань</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цільова аудиторія закладів розміщення 2. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами 3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами 4. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення 5. Робота зі скаргами у закладах гостинності

Принципи формування програм перебування туристів	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Програмне обслуговування в туризмі 2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі 3. Правила розробки програм перебування туристів
Організація обслуговування клієнтів	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Технологія продажів у туристичній фірмі 2. Форми та стилі обслуговування клієнтів 3. Професійна етика та культура обслуговування туристів
Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Транспортне забезпечення у туризмі 2. Регулювання міжнародних транспортних перевезень 3. Забезпечення безпеки туристичних транспортних подорожей
Страхування в туризмі	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Сутність та види страхування в туризмі 2. Порядок оформлення страхового полісу 3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування
Безпека туристичних подорожей	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Обов'язки держави, суб'єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей 2. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей 3. Контроль за виконанням вимог безпеки
Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Організація готельної анімації 2. Матеріально-технічна база анімації 3. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг 4. Організація сімейного дозвілля 5. Методика розроблення та організації анімаційних програм
Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах (за видами)	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Специфіка вербальної анімації 2. Організація ігрової та спортивної анімації

3. Музична та танцювальна анімація
4. Організація анімаційних шоу
5. Свято як основа комплексної анімації. Карнавальна анімація

7.4 СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ)

Тема для самостійного опрацювання	Зміст теми
Управління якістю у сфері послуг	<ol style="list-style-type: none"> 1.Зміст поняття якості, її види 2.Специфіка якості туристичних та готельно-ресторанних послуг 3.Стандарти якості як основа сервісу <p>Сучасні методи та міжнародні системи управління якістю, їх застосування у сфері послуг</p>
Захист прав споживачів сфери послуг	<ol style="list-style-type: none"> 1.Нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні, основні права споживача та механізми їх захисту 2.Механізми захисту прав споживачів на інформацію про послугу, на її якість та безпечність 3.Використання різних способів оформлення претензій щодо порушення прав споживача <p>Реагування на претензії споживачів</p>
Культура сервісної діяльності	<ol style="list-style-type: none"> 1.Етика і психологія сервісної діяльності <p>Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу</p>
Інформаційне забезпечення процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Меню, преїскурант страв, карта вин та напоїв 2. Види меню 3. Оформлення меню і преїскурантів
Прогресивні технології обслуговування	<ol style="list-style-type: none"> 1.Free Floow 2.Фуд-корти 3.Street-food
Початкова фаза обслуговування клінтів у готелях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Організаційна структура готельного підприємства 2. Технологічний цикл обслуговування клінтів 3. Організація бронювання у готелях

Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та структура туристичного продукту 2. Планування туристичних подорожей 3. Характеристика асортименту послуг туристичного підприємства
Туристичні перевезення на авіатранспорті	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правове забезпечення взаємодії авіакомпанії та турфірми 2. Особливості ціноутворення на авіаперельоти туристів 3. Сертифікація посередницьких послуг з продажу авіаквитків
Туристичні перевезення на залізничному транспорті	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стан розвитку залізничних сполучень 2. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті 3. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті
Морські та річкові перевезення і круїзи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості обслуговування водним транспортом 2. Види круїзів та їх характеристика 3. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка 4. Особливості перевезення туристів на паромах та переправах
Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та види автотранспортних перевезень 2. Організація перевезень туристів 3. Договірні умови з автотранспортним підприємством

8. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Загальна система оцінювання курсу	<p>За семестр з освітнього компоненту проводяться два періодичні контролю (ПКР), результати яких є складником результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): $КТ = ПК + ПКР$. Максимальна кількість балів за контрольну точку (КТ) складає 50 балів. Максимальна кількість балів за періодичний контроль (ПКР) становить 60 % від максимальної кількості балів за контрольну точку (КТ), тобто 30 балів. А 40 % балів, тобто решта балів контрольної точки, є бали за поточний контроль, а саме 20 балів. Результати поточного контролю обчислюються як середньозважена оцінок ($X_{ср}$) за діяльність здобувача на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки ($X_{ср}$) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: $ПК = (X_{ср}) * 20 / 5$. Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності здобувача на всіх заняттях $X_{ср} = 4.1$ бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20</p>
--	---

	<p>балів здійснюється так: $ПК = 4.1 * 20 / 5 = 4.1 * 4 = 16.4 // 16$ (балів). За періодичний контроль (ПКР) здобувачом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано $КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46$ (балів).</p> <p>Здобувач має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.</p> <p>Підсумковим контролем є екзамен, на його складання надається 100 балів за виконання тестів (або задач чи завдань іншого виду). Загальний рейтинг з дисципліни (ЗР) складається з суми балів (Е), отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки (ПО) та ділиться навпіл. $ЗР = (ПО + Е) / 2$</p>
<p>Практичні заняття</p>	<p>«5» – здобувач в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі розрахункові / тестові завдання. Здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«4» – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових / тестових завдань. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«3» – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових / тестових завдань. Має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.</p> <p>«2» – здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив окремі розрахункові / тестові завдання. Безсистемно відділяє випадкові ознаки вивченого; не вміє зробити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.</p>
<p>Умови допуску до підсумкового контролю</p>	<p>Здобувач, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролю, накопичує впродовж вивчення освітнього компоненту 90 і більше балів, має право не складати екзамен з даної дисципліни.</p> <p>Здобувач зобов'язаний відпрацювати всі пропущені семінарські заняття протягом двох тижнів. Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення здобувача до підсумкового контролю.</p>

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. 3-е видання. Видавництво: Центр навчальної літератури. 2021. 342 с.
2. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.
3. 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.
4. 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.
5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.
6. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2015. 211 с.
7. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П. Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Видавництво: Світ книг. 2019. 411с.
8. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
9. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. Г.Я. Круль. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с. https://drive.google.com/file/d/1KfTmIG_A3SYnpEeDeRidnpToH9fHBh5O/view
10. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. З Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.
11. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Львів: Афіша, 2017. 301 с.
12. Усіна А.І., Давидова О.Ю., Сегеда І.В., Кононенко Т.П. Організація послуг харчування. Підручник. Харків: ХНУМГ, 2014. 183 с.
13. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг: підручник / Г. І. Михайліченко. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.

Допоміжна

14. «Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства)»: навч. посіб. / С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук, за наук. ред. С. Г. Кравець – К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
15. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності: навч. посіб. Львів: ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с.
16. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
17. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
18. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент: навч. посіб. / В.О. Іванунік. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с. https://drive.google.com/file/d/1mYpZsqL_gwDcO_rk4Z0l7RpVIKV2q7L5_/view
19. Капліна Т.В., Столярчук В.М., Малюк Л.П., Капліна А.С. Інноваційні технології в готельному господарстві: Основи теорії. Навчальний посібник. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.

20. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів: Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
21. Король О.Д. Основи туристського маркетингу. – 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 144 с. <https://drive.google.com/file/d/1jyipGMOjgBE17E-EMg7EqfYU6xlTmeOu/view>
22. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник / Г. Й. Островська. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
23. Покоłodна М.М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків. нац. унтміськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180с. <https://core.ac.uk/reader/141489400>
24. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с.
25. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
26. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с. <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29697/1/%D0%91%D1%80%D0%B8%D1%87.pdf>
27. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. К.: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2016. 156 с. http://maup.com.ua/assets/files/lib/book/osnovy_turoperating.pdf.
28. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник. Харків. Нац. Ун-т міськ. Госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с. <https://core.ac.uk/download/pdf/141489395.pdf>
29. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 364 с.

10. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТ

30. Державний служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
31. Всесвітня рада з туризму та подорожей WTTC [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.wttc.org/research/economic-research/economicimpact-analysis/>
32. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
33. Міжнародні готельні мережі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.profz.ru/turism_23.html
34. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://hotels24.ua/all_shares/.
35. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
36. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua
37. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу: www.mincult.gov.ua.
38. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу: www.towd.com
39. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу: www.123world.com/index.html
40. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
41. <https://tourlib.net>