



Львівський університет бізнесу та права

Лектор дисципліни
Контактна інформація
лектора (e-mail)

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ **«ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ ТА СЕРВІСОЛОГІЯ»**

Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-наукова програма	Готельно-ресторанна справа
Рік навчання	2
Семестр	3
Форма навчання	денна
Кількість кредитів ЄКТС	5
Мова викладання	українська

к.п.н., доцент Алла АНІЩЕНКО

alla.an.ua@gmail.com

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Основи гостинності та сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг України та їх класифікацію, структуру гостинності і сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру гостинності і сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспектів гостинності і сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг.

Завдання навчальної дисципліни: є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- теоретичні аспекти основ гостинності – загальні поняття, основні терміни та визначення, історичний розвиток підприємств гостинності, сучасні тенденції та стан сфери готельно-ресторанного бізнесу;
- основні складові індустрії гостинності; етичні, психологічні та естетичні аспекти; основні принципи та правила високоякісного обслуговування;
- роль обслуговуючого персоналу у створенні гостинності – професійна етика та етикет, естетична культура готельно-ресторанного сервісу, корпоративна культура;
- гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.
- формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу підприємств ресторанного та готельного господарства.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/пр актичні)	Результати навчання	Завдання	Оціню вання
1 семестр				
Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності	4/4	Знати об'єкт, предмет, мету та задачі курсу, розуміти моделі гостинності та концепції гостинності, оперувати поняттям гостинності та індустрії гостинності, характеризувати гостинність як соціально-культурне, історичне та економічне явище	Питання, виконання самостійної роботи	5
Тема 2. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	4/4	Знати етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства, характеризувати якість обслуговування у готельній сфері, розуміти чинники, які формують якість обслуговування та вимоги до бездоганного сервісу, пояснювати суть додаткових послуг як показника якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 3. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності	4/4	Знати суть понять культура обслуговування, професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи, розуміти базові вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу, аналізувати принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу.	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 4. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності	4/4	Знати моделі та основні концепції гостинності, етапи еволюції індустрії гостинності	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 5. Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності	4/4	Знати основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів, трактувати поняття стандарти обслуговування, визначати цілі та завдання стандартів, знати методи контролю за виконанням стандартів	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5

		сервісу, виділяти моделі професійного профілю співробітників.		
Тема 6. Теоретичні основи сервісології	4/4	Знати роль і місце сервісології в системі наукового знання, основні поняття й визначення в сервісології, класифікацію потреб	Питання, тести, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Тема 7. Культура сервісної діяльності	4/4	Усвідомлює сутність культури сервісної діяльності, етичні основи, психологію сервісної діяльності	Питання, виконання самостійної роботи	5
Тема 8. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності	4/4	Знати характерні особливості маркетингу в сфері послуг, особливості позиціонування на ринку послуг, маркетинг-мікс в індустрії гостинності, розуміти стадії життєвого циклу туристського продукту, основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.	Питання, виконання самостійної роботи, методичні завдання	5
Всього балів за поточний контроль				40
Залікова оцінка				60
Всього				100

ПРОГРАМНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
Програмні компетентності вивчення дисципліни	загальні: ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя. ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 05. Здатність працювати в команді. ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності ЗК 08. Навички здійснення безпечної діяльності ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

	ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою фахові (спеціальні): СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів. СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
Програмні результати навчання	РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук. РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово. РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінка за національною шкалою	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS
відмінно	90 – 100	A
добре	82 – 89	B
	74 – 81	C
задовільно	64 – 73	D
	60 – 63	E
незадовільно з можливістю повторного складання	35 – 59	FX
незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	0 – 34	F

ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основна література	1. Андрущенко О.С. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с. 2. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посібник. Київ: ЦУЛ, 2012. 182 с. 3. Брич В.Я. Організація туризму: підручник. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 448 с. 4. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text 5. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги – XXI, 2003. 300 с. 6. Конституція України. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30 7. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування туристичної діяльності: навч. посібник. Київ: Знання, 2010. 310 с. 8. Мальська М.П., Худо В.В. Основи туристичного бізнесу: навч. посібник. Київ: Центр навч. літератури, 2004. 272 с. 9. Писаревський І.М., Погасій С.О., Андренко І.Б., Поколюдна М.М., Сегеда І.В. Організація туризму: підручник. Харків: ХНАМГ, 2008. 541 с. 10. Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців: Закон України № 755-IV від 15.05.2003р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text 11. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України № 222-VIII від 02.03.2015. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text 12. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р № 324/95-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text 13. Цивільний кодекс України № 435-IV від 16.01.2003 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text
Інформаційні ресурси	1. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського URL: http://archive.nbuv.gov.ua. 2. Міністерство економіки України. URL: https://www.me.gov.ua (дата звернення: 31.01.2022) 3. Світова організація туризму. URL: http://www2.unwto.org