

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет харчових технологій
Кафедра технології харчування

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

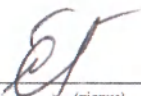
ОК 23 ОСНОВИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ


основний

Реалізується в межах освітньої програми
Готельно-ресторанна справа
за спеціальністю **241 Готельно-ресторанна справа**

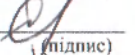
на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти


Суми – 2024

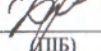
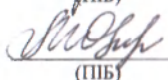
Розробник:  Степанова Т.М., к.т.н., доцент
(підпис)

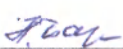
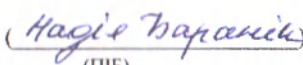
Розглянуто, схвалено та затверджено на засіданні кафедри технології харчування	протокол № 19 від «31» травня 2024 р.
	Завідувач кафедри <u></u> (підпис)

Погоджено:

Гарант освітньої програми  Степанова Т.М.
(підпис) (ПІБ)

Декана факультету, де реалізується освітня програма  Болгова Н.В.
(підпис) (ПІБ)

Рецензія на робочу програму (додається) надана:  С. Бортівець
(ПІБ)

(ПІБ)

Методист відділу якості освіти, ліцензування та акредитації  
(підпис) (ПІБ)

Зареєстровано в електронній базі: дата: 15.07. 2024 р.

Інформація про перегляд робочої програми (силабусу):

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено		
		Дата та номер протоколу засідання кафедри	Завідувач кафедри	Гарант освітньої програми

І. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

1.	Назва ОК	ОК 23 Основи сервісної діяльності							
2.	Факультет/кафедра	Харчових технологій/технології харчування							
3.	Статус ОК	Обов'язковий							
4.	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для (заповнюється для обов'язкових ОК)	Освітньо-професійна програма Готельна і ресторанна справа за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»							
5.	ОК може бути запропонований для (заповнюється для вибіркових ОК)	-							
6.	Рівень НРК	6 рівень							
7.	Семестр та тривалість вивчення	3 семестр, 1-15 тиждень							
8.	Кількість кредитів ЄКТС	5							
9.	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота(заняття)				Самостійна робота			
		Лекційні		Практичні /семінарські		Лабораторні			
		Ден	Заоч	Ден	Заоч	Ден	Заоч		
		30	-	-	-	30	-	90	-
10.	Мова навчання	українська							
11.	Викладач/Координатор освітнього компонента	Степанова Т.М.							
12.	Контактна інформація	ППП: Степанова Тетяна Михайлівна Посада: доцент кафедри технології харчування Робоче місце: каб. 314 корпусу механізації E-mail: tetiana.stepanova@snau.edu.ua Час проведення консультацій: щопонеділка з 13-00 до 14-00							
13.	Загальний опис освітнього компонента	Освітній компонент включає в себе розділи щодо організації інноваційної діяльності у готельно-ресторанному господарстві, нормативно-правових умовах її формування, інноваційних процесах у сучасних закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст дисципліни адаптовано до спеціальності. Предметом даного курсу є розробка та впровадження інноваційної діяльності в об'єктах готельного і ресторанного господарства. Акцентовано увагу на основних нормативах управління інноваціями в сучасних об'єктах готельного і ресторанного господарства.							
13.	Мета освітнього компонента	Надання здобувачам знань та здобуття ними практичних навичок щодо організаційних, нормативно-правових питань управління інноваційної діяльності в об'єктах готельного і ресторанного господарства, принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня інновацій, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад інноватики для розв'язання конкретних завдань у сучасних закладах готельно-ресторанної індустрії.							

14.	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	1. Освітній компонент базується на знання нормативно-правових питань інноваційної діяльності, створення і впровадження інновацій, принципів ефективного їх функціонування в сучасних об'єктах готельно-ресторанного господарства. 2. Освітній компонент є основою для вивчення ОК Ресторанна справа, Готельна справа
15	Політика академічної доброчесності	Дотримання академічної доброчесності для здобувачів вищої освіти передбачає самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання, пошук інформації у разі використання ідей, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право; надання достовірної інформації про результати власної навчальної або наукової діяльності. Порушення академічної доброчесності при вивченні ОК « Основи сервісної діяльності» вважаються академічний плагіат, академічне шахрайство (спісування, обман, видавання кимось виконаної роботи за власну), використання електронних пристроїв під час підсумкового контролю знань За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: Академічний плагіат – оцінка 0 , повторне виконання завдання. Академічне шахрайство – анулювання отриманих балів; повторне проходження оцінювання повторне виконання несамотійно виконаної роботи; Використання електронних пристроїв під час підсумкового контролю знань – відсторонення від виконання роботи, оцінка 0, повторне проходження підсумкового контролю https://cdn.snu.edu.ua/moodle/course/view.php?id=5055
16	Посилання на курс у системі Moodle	https://cdn.snu.edu.ua/moodle/course/view.php?id=5055

2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОК: Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде здатен...»	Програмні результати навчання, на досягнення яких спрямований ОК (зазначити номер згідно з нумерацією, наведеною в ОП) ¹				Як оцінюється РНД
	ПРН 2	ПРН 4	ПРН 6	ПРН 8	
ДРН 1 Знати основи інноваційної діяльності в об'єктах готельного і ресторанного господарства	+	+			Тести множинного вибору та на відповідність, вирішення ситуаційних завдань, диференційний залік
ДРН 2. Розуміти структуру та взаємозв'язок виробничих процесів підприємств готельного і ресторанного господарства з метою раціонального впровадження інновацій у них		+	+	+	Тести множинного вибору та на відповідність, вирішення ситуаційних завдань, диференційний залік
ДРН 3. Знати нормативи інноваційної діяльності в об'єктах готельного і ресторанного господарства			+		Тести множинного вибору та на відповідність; усне опитування; вирішення ситуаційних завдань диференційний залік
ДРН 4. Вміти самостійно набувати сучасних знань та ефективно налагоджувати комунікації при виконанні командних завдань			+	+	презентація з доповіддю, диференційний залік

¹ Має відповідати Матриці забезпечення програмних результатів навчання відповідними компонентами освітньої програми, зазначається для обов'язкових освітніх компонентів ОП I та II рівня, для усіх (обов'язкових та вибіркових ОК) ОП III

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу			Рекомендована література ²
	Аудиторна робота		Самостійна робота	
	Лк	Лб		
	Ден	Ден	Ден	
Лк Тема 1 Вступ. Особливості організації інноваційної діяльності в готельному і ресторанному господарстві. Сутність теорії інноватики. Поняття «інновація», його становлення та основні визначення. Сутність інноваційної діяльності Нормативно-правова база інноваційної діяльності в готельному і ресторанному господарстві України. Лб. Вивчення особливостей організації інноваційної діяльності в готельному і ресторанному господарстві. СРС. Різновиди інноваційної діяльності в закладах готельного і ресторанного господарства України і країн ЄС.	2	4	9	1, 3, 4, 7
Лк. Тема 2. Інноваційна інфраструктура у готельно-ресторанному господарстві Суб'єкти інноваційної діяльності Об'єкти інноваційної діяльності. Особливості регулювання інноваційної діяльності в Україні. Лб. Вивчення особливостей інноваційної інфраструктури у готельно-ресторанному господарстві. СРС. Регулювання інноваційної діяльності в країнах ЄС.	2	4	9	1, 2, 3, 4, 6
Лк Тема 3. Сучасні концепції інноваційної діяльності як перспектива розвитку готельно-ресторанного господарства. Тенденції інноваційного розвитку як передумова інноваційної діяльності сучасних підприємств готельного господарства. Пріоритетні напрями інноваційної діяльності готельно-ресторанного господарства в Україні. Класифікація інновацій та особливості інноваційних пріоритетів підприємств готельного господарства Лб. Вивчення сучасних концепцій інноваційної діяльності як перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства. СРС. Ознаки кризи та напрями розвитку готельного господарства України.	2	4	9	1, 2, 3, 4, 6, 9
Лк Тема 4. Інноваційні процеси в закладах готельно-ресторанного господарства. Поняття інноваційних процесів. Структура інноваційного процесу. Інноваційний цикл. Типи інноваційних процесів у готельному і ресторанному господарстві. Лб. Вивчення інноваційних процесів у закладах готельно-ресторанного господарства. СРС. Моделювання інноваційних процесів.	4	4	9	1, 2, 7, 8
Лк Тема 5. Прогнозування та планування інновацій у	6	4	9	1, 2, 4, 6, 8

²Конкретне джерело із основної чи додатково рекомендованої літератури

<p>закладах готельного і ресторанного господарства</p> <p>Готельні і ресторани підприємства як суб'єкти реалізації нововведень у галузі гостинності. Інноваційний потенціал підприємств та його оцінка. Стратегічні напрями інноваційного розвитку готельних і рестораних підприємств. Прогнозування інновацій. Планування інновацій. Ініціювання нововведення на підприємстві. Генератори ідей. Причини та джерела інноваційних ідей.</p> <p>ЛБ. Вивчення особливостей прогнозування та планування інновацій у закладах готельного і ресторанного господарства.</p> <p>СРС. Методи пошуку інноваційних ідей і організація творчого процесу.</p>				
<p>Лк Тема 6. Розвиток інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства.</p> <p>Сучасний розвиток форматів закладів ресторанного господарства. Сучасні формати «Fast casual», «Fine dining», «Quick'n'casual», «Free flow» у ресторанному бізнесі. Оздоровчі харчові продукти як основний об'єкт інновацій. Поняття ф'южн-кухні та молекулярної кухні.</p> <p>ЛБ. Вивчення особливостей розвитку інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства.</p> <p>СРС. Шляхи вдосконалення інноваційної ресторанної продукції</p>	4	4	9	1, 2, 4, 8
<p>Лк Тема 7. Інноваційні форми обслуговування в ресторанному господарстві.</p> <p>Обслуговування заходів типу «гала-івент». Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів. Організація харчування на виставках.</p> <p>ЛБ. Інноваційні форми обслуговування в ресторанному господарстві.</p> <p>СРС. Інноваційні особливості організації харчування на ярмарках, форумах.</p>	2	4	9	2, 4, 5, 7, 8
<p>Лк Тема 8. Інноваційні підходи до впровадження та розвитку номенклатури додаткових послуг у сфері готельної і ресторанної індустрії.</p> <p>Основні умови для впровадження нових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства. Класифікація додаткових послуг. Програма надання додаткових послуг у сфері готельної і ресторанної індустрії.</p> <p>СРС. Особливості надання безоплатних додаткових послуг у сфері готельної і ресторанної індустрії.</p>	2	2	9	1, 2, 7, 8
<p>Лк Тема 9. Технологічні інновації в готельному і ресторанному господарстві.</p> <p>Використання інформаційної інфраструктури для обладнання номерів. Електронні системи бронювання. Новітні технічні засоби та системи прибирання номерного фонду та інших приміщень.</p> <p>СРС. Новітні технічні засоби та системи прибирання інших приміщень.</p>	2	-	9	1,5,6,7,8
<p>Лк. Тема 10. Особливості впровадження економічних інновацій у сучасних об'єктах готельно-ресторанної індустрії.</p> <p>Нові методи підвищення ефективності діяльності готельних і рестораних підприємств. Реалізація функцій заощадження. Інноваційні методи залучення інвестицій у</p>	4	-	9	1, 2, 4, 6, 8

сучасні об'єкти готельного і ресторанного господарства. СРС. Міжнародний досвід залучення інвестицій у сучасні об'єкти готельного і ресторанного господарства				
Всього	30	30	90	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем під час аудиторних занять, консультацій)	Кількість годин	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати студент самостійно)	Кількість годин
ДРН 1. Знати основи інноваційної діяльності в об'єктах готельного і ресторанного господарства	Пояснювально-репродуктивні методи: лекція, розповідь-пояснення, спрямовані на вирішення ціннісно-орієнтованого змісту навчального матеріалу (в контексті професійних завдань) Використання платформи MOODLE, ZOOM під час змішаної форми навчання.	20	робота з підручниками, посібниками, матеріалами мережі Інтернет, ілюстрація, демонстрація, вирішення ситуаційних завдань, самостійних робіт тощо	20
ДРН 2. Розуміти структуру та взаємозв'язок виробничих процесів підприємств готельного і ресторанного господарства з метою раціонального впровадження інновацій у них	Частково-пошукові методи: проблемно-діалогові, моделювання, кейс-метод тощо Використання платформи MOODLE, ZOOM під час змішаної форми навчання.	20	самостійний пошук навчальної інформації, виконання лабораторних робіт, ситуаційних завдань.	20
ДРН 3. Знати нормативи інноваційної діяльності в об'єктах готельного і ресторанного господарства	Проблемно-пошукові методи при виконанні лабораторних робіт Використання платформи MOODLE, ZOOM під час змішаної форми навчання.	20	Опрацювання літератури та нормативної документації за темою, на платформі Moodle Виконання та задача лабораторних робіт та розрахунково-графічної роботи	20
ДРН 4. Вміти самостійно набувати сучасних знань та ефективно налагоджувати комунікації при виконанні командних завдань	Проблемні – дискусії та обговорення за вивченим матеріалом. Лекція-прес-конференція. Використання платформи MOODLE, ZOOM під час змішаної форми навчання.	15	Опрацювання літератури та нормативної документації за темою, на платформі Moodle Виконання та задача лабораторних робіт	15

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Діагностичне оцінювання (зазначається за потреби)

5.2. Сумативне оцінювання

5.2.1 Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали	Дата складання
Модуль 1 (50 балів):			
1	Відпрацювання та захист лабораторних робіт	30 балів	після кожного лабораторного заняття
2	Проміжне тестування (тест множинного вибору)	20 балів	після вивчення тем 1-5
Модуль 2 (50 балів):			
3	Відпрацювання лабораторних робіт	30 балів	після кожного лабораторного заняття
4	Проміжне тестування (тест множинного вибору)	20 балів	після вивчення тем 6-10

5.2.2 Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
Усне опитування	<3 балів	3-5	6-8 балів	9-10 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкриті, відсутній аналіз інших підходів до питання	Виконано усі вимоги завдання	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми
Вирішення ситуаційних завдань	<3 балів	5-10	10-15 балів	15-20 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але окремі складові відсутні або недостатньо розкриті, відсутній аналіз інших підходів до питання	Виконано усі вимоги завдання, розв'язані ситуаційне завдання розв'язане повністю, протокол складений	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми
Презентація з доповіддю	<3 балів	3-5	6-9 балів	10-15 балів
	Вимоги щодо завдання не виконано	Презентація підготована, але доповідь не чітка, не логічна	Виконано усі вимоги завдання, доповідь та презентація відповідають поставленим вимогам	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення
Протоколи лабораторних робіт	<5 балів	5-10	11-15	16-20
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але є незначні порушення методи	Завдання виконане вірно	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано, креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення

Тести множинного вибору	<2 балів	2-9	10-13	14-15
	Менше 3 правильних відповідей	3-7 правильних відповідей	8-9 правильних відповідей	Всі правильні відповіді
Диф. залік	<5балів	15-20	21-26	27-30
	Питання не розкриті	Розкрито два завдання	Розкрито три завдання	Розкрито три завдання та запропоновано практичне виконання завдання

Формативне оцінювання:

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1.	Письмове опитування після вивчення тем зі зворотнім зв'язком від викладача	15 хв в кінці заняття при завершенні вивчення теми
2.	Усний зворотний зв'язок від викладача під час роботи над ситуаційними задачами протягом занять	наступне заняття після вивчення нової теми
3.	Усний зворотний зв'язок від викладача та студентів після презентації з доповіддю	10-15 тиждень
4.	Експрес-опитування із взаємоперевіркою студентами	перед кожною роботою
5.	Підеумковий тестовий контроль зі зворотнім зв'язком від викладача	в кінці кожного вивченого розділу
6.	Розв'язок ситуаційних завдань із груповим обговоренням	30-45 хв при вивченні кожної нової теми

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1. Основні джерела

1. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник / Т. В. Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – 357 с.
2. Василенко В.О. Інноваційний менеджмент: Навчальний посібник / В.О. Василенко. - ЦУЛ ; Фенікс, 2003. - 440 с.
3. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в туризмі» / Н. М. Влащенко, М. В. Тонкошкур ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 131 с
4. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в готельному господарстві» / Н. М. Влащенко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 89 с.
5. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства // Економіка. Управління. Інновації. - 2012. - №2(8).
6. Павленчик Н. Ф. Управлінські аспекти готельно-ресторанного бізнесу / Павленчик Н. Ф. // Проблеми та перспективи розвитку економіки України в умовах глобалізації : матеріали Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. - Львів, 2017. - С. 143-145.

6.2 Додаткові джерела

7. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ“Фавор ЛТД”, 2003. – 440 с.
8. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / Мальська М. П. – К. : ЦУЛ, 2010. – 472 с.

Програмне забезпечення

Програмне забезпечення (для підтримки дистанційного навчання (Moodle), Інтернет-опитування (Kahoot, LearningApp), тощо.