

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

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

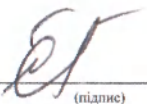
ОК 23 ОСНОВИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ОСНОВНИЙ

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

на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти

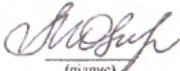
Суми – 2024

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

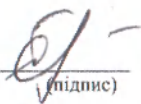
Розглянуто, схвалено
та затверджено на
засіданні кафедри
технології
харчування

протокол № 19 від «31» травня 2024 р.

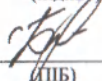
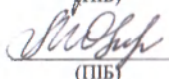
Завідувач
кафедри

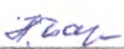

(підпис)

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. Боровець
(ПІБ)

(ПІБ)

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

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

1. 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 тижднів							
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	Ден	Заоч
		30	-		-	30	-	90	-
10.	Мова навчання	українська							
11.	Викладач/Координатор освітнього компонента	Степанова Т.М.							
12.	Контактна інформація	ППІ: 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, умінь й навичок застосування загальнотеоретичних засад сервісної діяльності 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; посилаючись на джерела 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 (списування, обман, видавання чимось 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 несамостійно виконаної роботи; Використання електронних пристроїв під час підсумкового контролю знань – відсторонення від виконання роботи, оцінка 0, повторне проходження підсумкового контролю
16	Посилання на курс у системі Moodle	https://cdn.snau.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 сервісної 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 сервісної 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 І та ІІ рівня, для усіх (обов'язкових та вибіркових ОК) ОП ІІІ

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
	Аудитор на робота		Само-стійна робота	
	Лк	Лб		
	Ден	Ден	Ден	
Лк Вступ. Особливості організації сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві Сутність теорії сервісу. Становлення, сутність та основні визначення сервісної діяльності. Основні характеристики послуг та особливості діяльності підприємств сервісу. Складові індустрії сервісу: технічний сервіс, технологічний сервіс, інформаційний сервіс, транспортно-комунікативний сервіс, соціально-культурний сервіс. Сервіс як загальна культура готельно-ресторанного комплексу. Міжнародні стандарти обслуговування в сфері готельного-ресторанного бізнесу. Послуга як складова сервісу та визначний фактор успішної конкуренції. Три рівні сервісу: технологічний, консультативний, індивідуальний. Лб. Вивчення особливостей організації сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві. СРС. Аспекти якісного сервісу	2	4	9	1, 3, 4, 7
Лк. Тема 2. Етапи розвитку послуг і сервісної діяльності в закладах гостинності. Особливості сервісної діяльності в закладах готельного і ресторанного господарства. Структура сервісної діяльності та задоволення потреб у закладах гостинності. Класифікація послуг і сервісної діяльності в закладах готельного і ресторанного господарства. Лб. Вивчення етапів розвитку послуг і сервісної діяльності в закладах гостинності. СРС. Регулювання сервісної діяльності в країнах ЄС.	2	4	9	1, 2, 3, 4, 6
Лк Тема 3. Сучасні концепції сервісної діяльності як перспектива розвитку готельно-ресторанного господарства. Пріоритетні напрями сервісної діяльності готельно-ресторанного господарства в Україні. Особливості сервісних пріоритетів підприємств готельного і ресторанного господарства. Організаційна структура сервісу в готельному і ресторанному господарстві. Сервісна організація як система, її підсистеми та елементи. Принципи організації системи обслуговування в готельному і ресторанному господарстві. Організаційні форми реалізації сервісу в готельному і ресторанному господарстві. Лб. Вивчення сучасних концепцій сервісної діяльності як перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства. СРС. Ознаки кризи та напрями розвитку сервісу	2	4	9	1, 2, 3, 4, 6, 9

²Конкретне джерело із основної чи додатково рекомендованої літератури

готельного і ресторанного господарства України.				
Лк Тема 4. Класифікація видів послуг та якості сервісної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства. Поняття послуг. Класифікація послуг у закладах гостинності. Забезпечення якості послуг у закладах готельного і ресторанного господарства. Концепції якості сервісу. Лб. Вивчення класифікації видів послуг та якості сервісної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства. СРС. Моделювання сервісних процесів.	4	4	9	1, 2, 7, 8
Лк Тема 5. Особливості клієнтоорієнтованого сервісу в закладах гостинності. Сутність та основні принципи клієнтоорієнтованості. Визначення ключових принципів клієнтоорієнтованого сервісу. Стратегії клієнтоорієнтованого сервісу. Переваги клієнтоорієнтованого сервісу. Особливості реалізації клієнтоорієнтованого сервісу Лб. Вивчення особливостей клієнтоорієнтованого сервісу в закладах гостинності. СРС. Особливості впровадження клієнтоорієнтованого підходу.	6	4	9	1, 2, 4, 6, 8
Лк Тема 6. Розвиток технологій сервісу у закладах ресторанного господарства. 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. Лб. Вивчення особливостей розвитку технологій сервісу у закладах ресторанного господарства. . СРС. Шляхи вдосконалення ресторанного сервісу	4	4	9	1, 2, 4, 8

Лк Тема 7. Сервісні технології обслуговування споживачів закладів гостинності Поняття «технологія обслуговування клієнтів». Значення технології обслуговування і сервісу для споживачів закладів гостинності. Основні принципи технології обслуговування споживачів. Особливості комунікації зі споживачами. Особливості автоматизації сервісних процесів. Лб. Вивчення сервісних технологій обслуговування споживачів закладів гостинності СРС. Фактори, що впливають на ефективність комунікації зі споживачами.	2	4	9	2, 4, 5, 7, 8
Лк Тема 8. Психологічні аспекти сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві Загальне поняття про психологію сервісу. Поняття психологічної культури готельно-ресторанного сервісу. Завдання психології сервісу. Психологія процесу обслуговування в готельно-ресторанних закладах: етапи, характеристика. Особливості поведінки співробітника контактної зони готельно-ресторанного комплексу залежно від темпераменту споживача. Психологічні стилі споживчої поведінки клієнтів. Лб. Вивчення психологічних аспектів сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві СРС. Конфліктні ситуації та їх вирішення: психологічні аспекти.	2	2	9	1, 2, 7, 8
Тема 9. Корпоративна культура готельно-ресторанного сервісу Поняття «корпоративної культури»: її основні види і форми. Особливості формування корпоративної культури готельного підприємства. Принципи і правила корпоративної культури. Структура корпоративної культури. Функції корпоративної культури. Основні цінності корпоративної культури готельно-ресторанного комплексу. Основні ознаки корпоративної культури готельно-ресторанного комплексу. Домінуючі типи корпоративної культури. СРС. Основні критерії і правила розробки кодексів корпоративної поведінки в готелі та ресторані.	2	-	9	1,5,6,7,8
Лк. Тема 10. Світовий досвід та перспективи розвитку сервісної діяльності готельних підприємств. Особливості організації сервісної діяльності в країнах ЄС. Кращі практики організації сервісної діяльності готельних підприємств України. Розвиток нових технологій та їх вплив на сервісну діяльність готельних підприємств. Підвищення якості та ефективності сервісної діяльності готельних підприємств. СРС. Зростання конкуренції в галузі сервісу готельних підприємств	4	-	9	1, 2, 4, 6, 8
Всього	30	30	90	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем <u>під</u> <u>час аудиторних занять,</u> <u>консультацій</u>)	Кількість годин	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати <u>студент самостійно</u>)	Кількість годин
ДРН 1. Знати основи сервісної 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 сервісної 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 здача 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 здача 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 заняття	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.	Підсумковий 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

- 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.
- Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.
- Круль Г.Я. Основи ресторанної справи: навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
- Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2009. – 472 с.
- Машир Н., Пасюк А. Ресторанний сервіс та секрети гостинності / Н. Машир, А. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.
- Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657 с.
- Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник: [для закладів вищої освіти] / за заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
- Організація сервісної діяльності : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання / О.І. Угоднікова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 90 с.
- Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – Київ : «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.
- Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. / Н.П. Машир, А.П. Пасюк. – 2-ге вид., доп. і випр. – Електрон. текст. дані. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.
- Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варипасєв, А.В. Зіолковська. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 211 с.

Додаткові джерела

- 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.
- Степанова, Т.М., Геліх, А.О. (2021). Формування кулінарних брендів Сумщини як складової частини гостинності регіону. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі, (3), 44-48. <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-3-7>
- Stepanova T.M. (2023) The Prospect of Using Non-Traditional Raw Materials for Fillings as a Component of Culinary Brands of Sumy Region. TESS Res Econ Bus. 2(1): 113

15. Tanji, H. H. (2016). Hotel room service training manual. Createspace Independent Publishing Platform.
16. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.

Програмне забезпечення

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