

Обслуговування у сфері гостинності

Освітній ступінь – Бакалавр туризму. Фахівець з міжнародного туризму

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 242 Туризм

Освітньо-наукова програма «Туризм»

Кількість кредитів – 3

Рік підготовки, семестр – 3 рік, II семестр

Компонент освітньої програми: вибірковий

Дні занять:

Консультації:

Мова викладання: українська



Керівник курсу

к. геог.н., доц. Дударчук Катерина Дмитрівна

Контактна
інформація

kdudarcuk@gmail.com; 0352-43-61-54

Опис дисципліни

Мета вивчення дисципліни "Обслуговування у сфері гостинності" полягає в засвоєнні теоретичних і методичних основ планування, здійснення та проведення моніторингу процесу обслуговування у закладах гостинності.

Завданнями курсу є:

- формування у студентів чіткого розуміння об'єкту, предмету та завдань курсу як наукового напрямку в сучасних умовах;
- отримання студентами знань про потреби людини в культурному відпочинку, про історико-культурний потенціал території;
- формування навичок у студентів щодо надання послуг з обслуговування, залучення людей до культурного життя;
- виявити об'єктивні умови становлення туризму та зрозуміти тенденції його розвитку і національну специфіку;
- проаналізувати можливості поєднання національних особливостей надання туристичних послуг із запозиченими з-за кордону задля створення атрактивного туристичного продукту.

Навчальний контент

Тема	Результати навчання

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Сфера гостинності	
ТЕМА 1. Введення в культурний сервіс	Мати уявлення про сутність поняття «обслуговування»; значення залежності розвитку туристичної діяльності від якості культурного сервісу. Знати: етапи обслуговування клієнтів; особливості надання туристичних послуг у досліджуваному регіоні; методи оцінки надання послуг у туристичній діяльності; особливості залежності надання сервісу від релігійних особливостей туристичного регіону. Вміти: розкрити зміст понять культурний сервіс, галузі культури, контактний персонал; здійснити кількісну та якісну оцінку ринку туристичних послуг країни; розрізняти особливості надання туристичних послуг рідного краю та суміжних регіонів; аналізувати проблеми надання туристичного сервісу у рідному краї; вказати варіанти вирішення основних проблем культурного сервісу в рідному краї; надавати туристичні послуги в туристичній установі або при проведенні туристичних маршрутів різним категоріям населення.
ТЕМА 2. Манера спілкування і культура поведінки	
ТЕМА 3. Психологія сервісу	
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Сервісне обслуговування у туризмі	
ТЕМА 4. Послуга, її значення в житті суспільства	Знати: особливості національного культурного сервісу у туризмі; особливості культурного обслуговування

<p>ТЕМА 5. Сфери послуг. Поняття „послуги”.</p>	<p>в іноземних туристичних країнах; правила етикету при спілкуванні з різними категоріями населення; правила сервірування столу та обслуговування клієнтів у ресторанній справі; правила етичного спілкування при обслуговуванні відвідувачів у закладах розміщення.</p>
<p>ТЕМА 6. Національні особливості сервісного обслуговування. Релігійні особливості культури та сервісу.</p>	<p>Вміти: надавати туристичні послуги в туристичній установі або при проведенні туристичних маршрутів різним категоріям населення; застосовувати знання етичних норм поведінки іноземних країн при наданні туристичних послуг іноземним відвідувачам; застосовувати набуті знання та навички на практиці в процесі подальшого вивчення туристичних дисциплін; спрогнозувати процес розвитку туризму, враховуючи сучасні тенденції до змін якості надання послуг та культурного сервісу.</p>

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК 4	Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу
ЗК 6.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК 8.	Навички використання інформаційних та

	комунікаційних технологій
ФК 2.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ФК 11.	Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку
ПН 7	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт
ПР 9	Організовувати процес обслуговування споживачів сакрально-туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Літературні та джерела

1. Азоев Г. Л. Конкуренция, анализ, стратегия и практика. – М. : Центр Экономики и маркетинга, 1996.
2. Дурович А. П. Поведение покупателя на рынке : маркетинговый анализ. – Минск : БГЭУ, 1996.
3. Зеленкова И. Л. Беляева Е. В. Этика: Учеб. Пособие и практикум. – Минск : Тетрасистеме, 1998.
4. Мануилов Г. М. Психологическое управление в рыночных условиях. – М. : РАИ, 1997.
5. Юданов А. Ю. Конкуренция: теория и практика. – М. : Акалис, 1996.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату 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). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Модуль 1 (теми 1-6) усне опитування, тести, завдання	30

Модуль 2 (теми 7-12) усне опитування, тести, завдання	30
ІНДЗ (теми 1-9)	20
Екзамен	20

До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:

- 1) Навчальний контент (розширений план лекцій)
- 2) Тематика та зміст практичних робіт
- 3) Завдання для підсумкового контролю (екзаменаційні питання)
- 4) Електронне навчання в системі MODLE