

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркової навчальної дисципліни
КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ

підготовки	Бакалавр
спеціальності	242 Туризм
освітньо-професійної програми	Туризм

Силабус вибіркової навчальної дисципліни «Культура обслуговування» підготовки бакалавра, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», за освітньою програмою «Туризм».

Укладач: Пасічник М. П., асистент кафедри туризму та готельного господарства, доктор філософії.

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

Завідувач кафедри



проф. Ільїн Л.В.

I. Опис навчальної дисципліни «Культура обслуговування»

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	24 «Сфера обслуговування»	Вибіркова
		Рік навчання 3
Кількість годин / кредитів 150/5	242 «Туризм»	Семестр 6-ий
		Лекції 26 год.
ІНДЗ: є	Туризм	Практичні (семінарські) 28 год.
		Самостійна робота 86 год.
	Бакалавр	Консультації 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання: українська		

II. Інформація про викладача

Викладач: Пасічник Михайло Петрович

Посада: старший викладач кафедри туризму та готельного господарства

Електронна пошта: m.p.pasichnyk@gmail.com

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С.

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Курс «Культура обслуговування» є вибірковою складовою навчального плану. Дана дисципліна передбачає формування у майбутніх фахівців сфери послуг про етичні та культурні особливості, норми і принципи ділових відносин та розвиває вміння міжособистісних відносин, ділової комунікації та безконфліктної діяльності в індустрії гостинності. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію.

2. Мета навчальної дисципліни. Метою вивчення курсу є формування у студентів професійних знань і практичних навичок з культури гостинності організації процесу надання послуг у підприємствах готельно-ресторанної сфери.

3. Результати навчання (компетентності). Програма складена відповідно до навчального плану та кваліфікаційної характеристики спеціальностей. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти спеціальності **242 «Туризм»** повинні здобути **загальні (ЗК) та фахові (ФК) компетенції, а саме:**

- **ЗК 03.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо;
- **ЗК 08.** Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- **ЗК 12.** Навички міжособистісної взаємодії;
- **ФК 15.** Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;
- **ФК 16.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- **ФК 20.** Розуміння процесів організації туристичних подорожей і

комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

- **ФК 28.** Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Очікувані програмні результати навчання (РН) полягають у тому, що студенти повинні вміти:

- **РН 6.** Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

- **РН 9.** Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

- **РН 12.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;

- **РН 14.** Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Консультації	Бали
Змістовий модуль 1. Гостинність як фундаментальна характеристика культурно-історичного розвитку людства						
Тема 1. Гостинність як продукт розвитку соціальної культури суспільства	14	2	2	10	–	4
Тема 2. Основні складові гостинності у готельно-ресторанній сфері	16	2	2	8	–	4
Тема 3. Професійне спілкування - основа культури гостинності	22	4	4	8	2	4
Тема 4. Корпоративна культура підприємств сфери послуг	20	4	2	8	–	4
Тема 5. Психологічні методи в обслуговуванні клієнтів	14	2	2	8	2	4
Разом за змістовим модулем 1	72	14	12	42	4	20
Змістовий модуль 2. Культура споживання їжі – як основна складова етикету гостинності у готельно-ресторанному бізнесі						
Тема 6. Культура споживання їжі	22	4	4	12	2	4
Тема 7. Етикет гостинності в ресторанах	20	4	4	10	2	4
Тема 8. Столовий етикет – основа культури споживання їжі	20	2	4	12	2	4
Тема 9. Міжнародний етикет обслуговування	16	4	2	10	–	4
Разом за змістовим модулем 2	78	14	14	44	6	16
ІНДЗ						4
Модульна контрольна робота 1						30

Модульна контрольна робота 2						30
Всього годин	150	28	26	86	10	100

5. Завдання для самостійного опрацювання

№	Теми	Кількість годин
1	Роль родинної гостинності у збереженні традицій і звичаїв	8
2	Створення сприятливого психологічного клімату в колективі	10
3	Манери обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки	10
4	Особливості міжнародного ділового етикету народів Європи, США та Сходу	10
5	Культура ділового спілкування по телефону. Епістолярний етикет	10
6	Службовий етикет працівників сервісної сфери. Естетична культура працівника сервісу	10
7	Візитні картки. Ділові подарунки та сувеніри	10
8	Морально-психологічний клімат в колективі	8
9	Культура обслуговування туристичних подорожей	10
Разом		86

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента. Відвідування занять є обов'язковим. Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється на основі результатів поточного (аудиторні заняття, індивідуальна науково-дослідна робота) та підсумкового (модульного) контролю. Оцінка за модульний контроль встановлюється за виконання студентом 2 контрольних робіт (за кожний змістовий модуль), що передбачають перевірку теоретичних знань. Контрольні роботи оцінюються за 30-бальною шкалою. Виконання практичних завдань оцінюється в 4 бали.

Політика щодо академічної доброчесності. Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщене на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/03/Polozhennya-pro-zapobigannya-plagiatu.pdf>

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрадження, участь у наукових конференціях чи інших заходах) навчання може відбуватись в дистанційній формі на платформі Zoom. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача. Практичні роботи та індивідуальні науково-дослідні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.

V. Підсумковий контроль

Форма контролю – залік. Залік проводиться на окремому занятті відповідно до розкладу після останнього лабораторного (практичного, семінарського) заняття та модульного підсумкового контролю. Під час

модульного підсумкового контролю викладач оголошує загальну кількість накопичених студентом балів. Якщо студент набрав 60 і більше балів, то залік може бути виставлений за результатами підсумкового модульного контролю на момент проведення заліку. У разі, якщо студент бажає поліпшити свою оцінку, він складає залік за всією програмою навчальної дисципліни. При цьому в підсумковій оцінці не враховуються накопичені бали. У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може дібрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест тощо).

Присутність всіх студентів на заліку – обов'язкова. У разі нез'явлення, набрані бали за результатами підсумкового модульного контролю не виставляються. У відомості підсумкового контролю знань студентів викладач робить запис «не з'явився».

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	Оцінка за шкалою ЄКТС
90–100	Відмінно	A
82–89	Дуже добре	B
75–81	Добре	C
67–74	Задовільно	D
60–66	Достатньо	E
1–59	Незадовільно	Fx

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Беляєва А. М. Усе про ресторанний бізнес. Донецьк : ТОВ «ВКФ «БАО», 2009. 544 с.

Вакулик І. І. та ін. Етикет та культура харчування : навчальне видання. К.: Вид-во ТОВ «Аграр Медіа Груп», 2010. 68 с.

Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка / [редактори-упорядники М. Пантюк, А. Душний, І. Зимомря]. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 29. Том 5. С.102–106.

Магалецька І. А. Сервіс у ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. спец. 241 «Готельна і ресторанна справа». К. : НУХТ, 2015. 83 с.

Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.

Полотай Б. Я. Культура в закладах готельно-ресторанного господарства : завдання та методичні вказівки до практичних занять для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня зі спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа». Львів : Видавництво ЛТЕУ, 2018. 25 с.

Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навчальний посібник. Львів : Видавництво «Знання», 2006. 291с.

Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. пос. Київ: «Видавництво Ліра-К», 2014. 280 с.

Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа. Львів: Афіша, 2010. 304 с.

Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во Сумського ДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. пос. К. : Знання, 2006. 391 с.