

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

«Сервісологія» Ступінь «Магістр»

Кількість кредитів ECTS	Семестр
6	I

1) Мета опанування дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань з питань сервісу у сфері послуг в сучасних умовах.

2) Завдання: теоретична та практична підготовка фахівців з питань організації ресторанного господарства, менеджменту, маркетингу, практична підготовка здобувачів вищої освіти по обслуговуванню споживачів в різних типах підприємств та навчити розв'язувати проблемні ситуації в процесі виконання функції обслуговування.

3) Перелік компетенцій, яких набуде студент після опанування дисципліни:

Знання і розуміння: актуальних проблем послуг ресторанного господарства та придбання практичних навичок з моделювання процесів організації виробництва та обслуговування

Застосування знань і розуміння: вміння розв'язувати проблемні ситуації в процесі виконання функцій виробництва і обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

4) Зміст дисципліни розкривається в темах:

Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти сервісу ресторанного та готельного господарства

Тема 1. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності

Тема 2. Сервіс як специфічний вид діяльності

Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність підприємств сфери послуг

Тема 3. Класифікація послуг

Тема 4. Сервіс готельних закладів

Тема 5. Сервіс ресторанних закладів

Тема 6. Сервіс у туризмі

Тема 7. Сервіс окремих груп закладів сфери послуг

Змістовий модуль 3. Державне і регіональне регулювання сервісною діяльністю

Тема 8. Проблеми якості і безпеки сервісу закладів сфери послуг

Тема 9. Культура сервісу

Тема 10. Трудові ресурси закладів сфери послуг

5) Викладацький склад:

Попова С.Ю., доцент кафедри ТРГГРСЦ, к.т.н.