

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Крос-культурний сервіс у сфері гостинності

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № від р.

м. Івано-Франківськ – 2024 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Крос-культурний сервіс у сфері гостинності
Викладач	к.геогр.н., доц. Мельник Надія Вікторівна
Контактний телефон викладача	+380992063551
E-mail викладача	nadiia.v.melnyk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредитів ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/developer/course/view/7118
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни є особливості морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного бізнесу в розрізі крос-культурної комунікації та крос-культурного сервісу

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу формування у майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи знань про етичні та культурні особливості сфери гостинності, норми і принципи ділових відносин у сфері гостинності, розвиток вміння міжособистісних відносин, ділової комунікації та безконфліктної діяльності в процесі сервісної діяльності.

Основні **цілі** – формування у студентів професійних знань і практичних навичок з культури гостинності при наданні послуг на підприємствах готельно-ресторанної індустрії, орієнтуючись на міжнародне середовище

4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності:

ФК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

ФК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

ФК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

Програмні результати навчання:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та

ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	16/6
семінарські заняття / практичні	14/4
самостійна робота	60/80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
	241 Готельно-ресторанна справа	курс	вибіркова

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	семінарські заняття	самостійна робота
Тема 1. Поняття «сервісна діяльність» в готельно-ресторанному господарстві». Особливості крос-культурного сервісу	2		7
Тема 2. Міжкультурна комунікація як основа крос-культурного сервісу	2	2	8
Тема 3. Концептуальна та ціннісна картина світу: відмінності етикету, національних цінностей	2	2	7
Тема 4. Вербальне та невербальне вираження національних особливостей. Міжкультурні відмінності невербальних кодів.	2	2	8
Тема 5. Особливості організації сервісної діяльності в країнах ЄС.	2	2	7
Тема 6. Особливості організації сервісної діяльності в країнах Сходу	2	2	8
Тема 7. Особливості організації сервісної діяльності в Америці	2	2	7
Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування.	2	2	8
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ	16	14	60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Накопичування балів під час вивчення дисципліни Семінарські заняття – 50 б. Самостійна робота (ІНД) – 10 б. Проміжний тестовий контроль – 40 б. Максимальна кількість балів – 100 б.
Вимоги до письмових робіт	Семінарські заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, робота з картою, виконання індивідуальних та групових проєктів, опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять тощо). У такому випадку письмові елементи або частини семінарських занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Письмові роботи передбачені для заочної форми навчання. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проєкту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.
Семінарські заняття	За кожне семінарське заняття студент може отримати по 3-5 балів до загального рейтингу кількості балів. Додаткові бали виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів, участь у конференціях.
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження двох проміжкових тестових контролів, контролю самостійної роботи (КСР) у вигляді тестування, а також здачі семінарських робіт.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю являється залік, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни.

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	50
Самостійна робота (КСР)	10
Проміжний тестовий контроль	40
Максимальна кількість балів	100

7. Політика навчальної дисципліни

Письмові роботи: Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі семінарських занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проєкти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після семінарського заняття. Виконання індивідуального завдання для

студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

Академічна доброчесність: Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність – прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

Відвідування занять: Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

Неформальна освіта: Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

8. Рекомендована література

Методична література

1. Кац Ю.В. Міжнародний етикет та крос-культурна комунікація : конспект лекцій. Суми: СумДУ, 2019. 392 с.
2. Магалецька І. А. Сервіс у ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. спец. 241 «Готельна і ресторанна справа». К. : НУХТ, 2015. 83 с.
3. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія і сервісна діяльність : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2009. 211 с.
4. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.
5. Машир Н.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності навч. посіб. К. : Кондор, 2016. 392 с.
6. 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
7. Радченко І. Б. Вступ до теорії міжкультурної комунікації: Конспект лекцій. Харків : УкрДУЗТ, 2021. 80 с.
8. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. посіб. К.: «Видавництво Ліра-К», 2014. 280 с.
9. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. К. : Знання, 2006. 391 с. 12.
10. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.
11. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К. : Вікар, 2002. 223 с.

Базова

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

2. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
3. Гриценко С.П., Гриценко Т.Б., Пузиренко Я.В., Мисюра Т.М. Етикет харчування К.: НАУ, 2005. 38 с.
4. Красько А.Б., Бордун О.Ю. Бізнес-етика в індустрії гостинності: методичні рекомендації. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка, 2020. 50 с.
5. Юрчишина Л. І., Калюжна Т. М. Особливості міжнародного етикету в системі ділових комунікацій. *Economics Bulletin*, 2022, №4. <https://doi.org/10.33271/ebdut/80.042> URL: https://ev.nmu.org.ua/index.php/en/archive?arh_article=1464

Допоміжна

1. Атаманчук З.А. Вплив крос-культурних комунікацій у міжнародному туризмі на дифузю інновацій між країнами. *Економіка і організація управління*. №1(45.). 2022. URL: <https://jeou.donnu.edu.ua/article/view/12136>
2. Моргун А.В., Теличко Т.В., Черничко С.В розвиток соціально-культурного сервісу в сфері гостинності. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. / Ред. кол.: Щербан Т.Д. (гол. ред.) та ін. Мукачево : Вид-во МДУ, 2016. № 21 (16). С. 81-90.
3. Міжнародний етикет URL: <https://bizslovo.org/content/index.php/ru/diloviy-etyket/166-mizhnarodniy-etyket/664-mizhnarodniy-etyket.html>
4. Основні поняття етикету. URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/culture/10762/>

Викладач

**доцент кафедри готельно-
ресторанної та курортної справи
Мельник Н.В.**