



Уманський національний  
університет садівництва

Факультет менеджменту

Кафедра туризму та  
готельно-ресторанної справи

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Сервісологія»

Рівень вищої освіти:	<u>другий (магістерський)</u>
Спеціальність:	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»;</u>
Освітньо-професійна програма:	<u>«Готельно-ресторанна справа»;</u>
Семестр:	<u>I</u>
Рік навчання (курсу):	<u>I</u>
Форма навчання:	<u>денна</u>
Кількість кредитів ЄКТС:	<u>3,0</u>
Мова викладання:	<u>українська</u>
Обов'язкова/вибіркова:	<u>обов'язкова</u>

Лектор курсу	Петренко Наталія Олександрівна, д.е.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Профайл лектора	<a href="https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/petrenko-nataliya-oleksandrivna.html">https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/petrenko-nataliya-oleksandrivna.html</a>
Контактна інформація лектора (e-mail)	<a href="mailto:504petrenko@gmail.com">504petrenko@gmail.com</a>
Сторінка курсу в MOODLE	<a href="https://moodle.udau.edu.ua/course">https://moodle.udau.edu.ua/course</a>

### ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу	– набуття здобувачами комплексу знань та вмінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності, з огляду на сучасну ситуацію, етичні проблеми бізнесу.
Завдання курсу	– освоїти методологічні підходи у сфері сервісу, направлені на виявлення різних потреб клієнтів; сформулювати цілісне уявлення про сучасні потреби людини, про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб; набуття навичок визначати вплив рівня розвитку сервісу на економічні та інтегральні показники, зокрема взаємозв'язок рівня сервісації економіки та показників якості життя, тощо.
Загальні компетентності	– здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
Спеціальні компетентності	– здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; – здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; – здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; – здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами; – здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
Програмні результати навчання	– розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу;

<ul style="list-style-type: none"> <li>– здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг;</li> <li>– відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності;</li> <li>– ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.</li> </ul>
---

## СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції / практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінюван ня (балів)
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи сервісології</b>				
<b>Тема 1. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності</b>	<b>2/2</b>	Ознайомитись з історичними етапами розвитку послуг; знати передумови виникнення сервісології, її основні наукові течії, об'єкт, предмет і методи дослідження; орієнтуватися в поняттях послуги, сервісу, класифікація послуг, їх основні риси.	Обговорення лекційного матеріалу  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Тема 2. Сучасні наукові концепції потреб людини</b>	<b>2/2</b>	Розумітися в поняттях, що людина як соціально-природна істота, її потреби і методи їх задоволення сферою сервісу; ознайомитися з комплексним підходом до дослідження людини як цілісності.	Обговорення лекційного матеріалу  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Тема 3. Сутність послуг та якість сервісної діяльності</b>	<b>2/2</b>	Вивчити основні етапи розвитку сфери послуг, співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування; ознайомитись з галузевою та територіальною структурою сучасної сфери послуг, роллю сфери послуг в українській економіці, місце в ній індустрії гостинності.	Обговорення лекційного матеріалу  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Модульний контроль 1</b>				<b>5</b>
<b>Змістовий модуль 2. Сервіс як специфічний вид діяльності</b>				
<b>Тема 4. Сучасні аспекти сервісної діяльності</b>	<b>2/4</b>	Знати сучасні тенденції розвитку сервісної діяльності; сутність та роль віртуалізації в сфері послуг, її проблеми і перспективні напрями, ступені віртуалізації; сучасні форми організації сервісу.	Обговорення лекційного матеріалу Презентація за темою заняття  Підготовка і захист	<b>5</b>

			реферативного матеріалу	
<b>Тема 5. Культура сервісної діяльності</b>	<b>2/4</b>	Знати історію розвитку етикету, принципи і види професійного етикету та його підсистеми; особливості професійного етикету у сфері послуг, етикету ділового спілкування та культури сервісної діяльності у сфері гостинності; вміти дотримуватись норм етикету у професійній діяльності; розв'язувати проблемні ситуації в процесі виконання функцій виробництва і обслуговування	Обговорення лекційного матеріалу  Презентація за темою заняття  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Тема 6. Вплив рівня сервісології на показники якості</b>	<b>2/2</b>	Опрацювати поняття якості та визначити його специфіку у сфері послуг; стандарти якості послуг; оволодіти інноваційними технології управління якістю послуг.	Обговорення лекційного матеріалу  Міні-лекція  Презентація за темою заняття  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Модульний контроль 2</b>				<b>10</b>
<b>Змістовий модуль 3. Особливості сервісу гостинності</b>				
<b>Тема 7. Світовий ринок сервісу гостинності</b>	<b>2/2</b>	Ознайомитись із світовим ринком послуг: сучасним станом та структурою; вивчити особливості функціонування світового ринку послуг його роль та місце сервісу гостинності.	Обговорення лекційного матеріалу  Міні-лекція  Презентація за темою заняття  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Тема 8. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності</b>	<b>2/2</b>	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності. Товарна структура світового ринку готельних послуг. Товарна структура світового ринку ресторанних послуг.	Обговорення лекційного матеріалу  Підготовка і захист реферативного матеріалу	<b>5</b>
<b>Тема 9. Сільський зелений туризм</b>	<b>2/2</b>	Ознайомитись з особливостями готельного сервісу в агросадибах;	Обговорення лекційного матеріалу	<b>5</b>

як елемент світового ринку гостинності		аналізувати якісні характеристик готельних послуг; визначити ефективність функціонування сільського зеленого туризму на світовому ринку послуг.	Презентація за темою заняття  Підготовка і захист реферативного матеріалу	
<b>Модульний контроль 3</b>				<b>10</b>
<b>Всього за семестр</b>				<b>70</b>
<b>Екзамен</b>				<b>30</b>
<b>Всього за курс</b>				<b>100</b>

### ПОЛІТИКА КУРСУ

<b>Політика оцінювання</b>	<p>Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає оцінювання всіх форм вивчення дисципліни. Загальна оцінка за змістові модулі складається з поточних балів, які студент отримує під час практичних занять, виконання завдань для самостійної роботи та модульного контролю.</p> <p>В основу рейтингового оцінювання знань закладена 100-бальна шкала оцінювання (максимально можлива сума балів, яку може набрати здобувач за всіма видами контролю знань з дисципліни з урахуванням поточної успішності, самостійної роботи, науково-дослідної роботи, модульного контролю, підсумкового контролю тощо). Встановлюється, що при вивченні дисципліни до моменту підсумкового контролю (іспиту) здобувач може набрати максимально 70 балів. На підсумковому контролі (іспит) здобувач може набрати максимально 30 балів, що в сумі і дає 100 балів.</p>
<b>Політика щодо академічної доброчесності</b>	<p>Під час підготовки рефератів та індивідуальних науково-дослідних завдань, проведення контрольних заходів здобувачі повинні дотримуватися правил академічної доброчесності, які визначено Кодексом доброчесності Уманського НУС. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату.</p>
<b>Політика щодо відвідування</b>	<p>Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (за погодженням із деканом факультету).</p>

### ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни