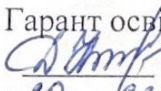


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Гарант освітньої програми

 Діана НАГЕРНЮК

«20» серпня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«СЕРВІСОЛОГІЯ»

Освітній рівень: *другий (магістерський)*

Галузь знань: *J – «Транспорт та послуги»*

Спеціальність: *J2 – «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»*

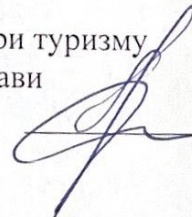
Освітньо-професійна програма: *«Готельно-ресторанна справа»*

Факультет: *менеджменту*

Умань-2025

Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісологія» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності J2 – «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа». Умань: Уманський НУ, 2025. 21 с.

Розробник: к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

 Людмила МАЛЮГА

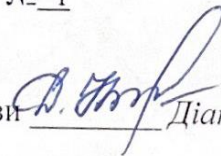
Робоча програма затверджена на засіданні
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від « 19 » серпня 2025 року № 1

Завідувач кафедри

туризму та готельно-ресторанної справи

« 20 » серпня 2025 року

 Діана НАГЕРНІЮК

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту.

Протокол від « 20 » серпня 2025 року № 1

Голова  Марина ГОМЕНІЮК

« 20 » серпня 2025 року

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	дистанційна форма навчання
Кількість кредитів – 4,5	Галузь знань: <i>J</i> «Транспорт та послуги»	Обов’язкова	
Модулів – 1	Спеціальність: <i>J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»</i>	Рік підготовки	
Змістових модулів – 4		1-й	1-й
Індивідуальне завдання –		Семестр	
Загальна кількість годин – 135		1-й	1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3,0; самостійної роботи студента – 5,0.	Освітній рівень: <i>другий (магістерський)</i> Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа»	Лекції	
		аудиторні 22 год.	синхронні 6
		Практичні	
		аудиторні 24 год.	синхронні 8
		Асинхронна робота	
		-	22
		Самостійна робота	
		89 год.	99
		Індивідуальні завдання	
		-	
		Вид контролю: екзамен	

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісологія» розроблена відповідно до Положення про методичне забезпечення освітнього процесу в УНУС.

Навчальна дисципліна «Сервісологія» належить до циклу основних освітніх компонент, вивчення яких передбачено освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа».

Сервісологія – як дисципліна, вивчає теоретичні основи та практичні технології організації сервісної діяльності, спрямованої на задоволення потреб клієнтів, формування позитивного клієнтського досвіду та забезпечення конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.

Метою вивчення дисципліни «Сервісологія» є набуття здобувачами вищої освіти знань та практичних навичок щодо теоретичних та прикладних засад сервісної діяльності, оволодіння сучасними методами роботи з клієнтами, організації сервісних процесів, а також здобуття компетентностей щодо стратегій розвитку сервісного бізнесу в умовах глобалізації та цифровізації.

Предметом вивчення дисципліни є базові методичні засади сервісології, її головні функції та завдання.

Основними **завданнями** дисципліни є:

- розкрити сутність сервісної діяльності, її історичний розвиток, теоретичні концепції та моделі;
- сформулювати розуміння принципів клієнт-орієнтованого сервісу, технологій обслуговування та комунікацій із клієнтами;
- ознайомити з методами організації роботи сервісного персоналу та оцінювання його ефективності;
- навчити розв’язувати конфліктні ситуації в сервісній сфері та використовувати маркетингові інструменти для підвищення ефективності обслуговування;
- вивчити галузеві особливості організації сервісної діяльності в туризмі та готельно-ресторанному господарстві;
- дослідити міжнародний досвід організації сервісної діяльності та можливості впровадження кращих практик в Україні.

Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі ОПП: вивчення дисципліни «Сервісологія» базується на опануванні таких дисциплін, як «Стратегічний менеджмент сфери обслуговування», «Стратегічний маркетинг в готельно-ресторанному бізнесі», «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі». Разом з тим, вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» ґрунтується на сформованих компетентностях та програмних результатах, здобутих унаслідок навчання на інших спеціальностях та в неформальній освіті.

Зміст навчальної дисципліни «Сервісологія» охоплює широке коло питань: сутність і визначення сервісної діяльності, її історичний розвиток, ключові теорії та моделі сервісної взаємодії; поняття сервісу та його місце у сфері обслуговування; особливості клієнт-орієнтованого підходу як основи сучасного сервісу; принципи, інструменти та стратегії побудови якісного обслуговування; макроекономічні, технологічні та соціокультурні чинники, що впливають на розвиток сервісного бізнесу; технології обслуговування клієнтів, комунікації з клієнтами, організація роботи сервісного персоналу; механізми розв'язання конфліктів у сфері обслуговування, використання маркетингових інструментів, зокрема діджитал-маркетингу, у сервісній діяльності; роль сервісної культури як чинника конкурентоспроможності; галузеві особливості організації сервісної діяльності в туризмі та готельно-ресторанному господарстві; вивчення світового досвіду організації сервісної діяльності та можливостей його адаптації в Україні.

Вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» передбачає формування та розвиток у здобувачів спеціальних та фахових компетентностей і програмних результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності J2 – «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» галузі знань J – Транспорт та послуги (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Матриця компетентностей і програмних результатів навчання, що формуються під час вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія»

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів навчання	Програмні результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК 2	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	ПРН 1	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.
		ПРН 11	Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах
ЗК 3	Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей	ПРН 1	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.

		ПРН 13	Здійснювати бізнес-планування в сільському (зеленому) туризмі
ЗК 8	Здатність працювати в міжнародному контексті	ПРН 7	Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)			
СК 2	Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	ПРН 1	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.
СК 5	Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	ПРН 11	Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах
		ПРН 13	Здійснювати бізнес-планування в сільському (зеленому) туризмі
СК 12	Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації	ПРН 11	Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах
		ПРН 13	Здійснювати бізнес-планування в сільському (зеленому) туризмі
СК 13	Здатність здійснювати бізнес-планування в сільському (зеленому) туризмі	ПРН 1	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.
		ПРН 13	Здійснювати бізнес-планування в сільському (зеленому) туризмі

Методи навчання та засоби діагностики, що відповідають визначеним результатам навчання за навчальною дисципліною «Сервісологія», наведено у табл. 2.2, 2.3.

Таблиця 2.2.

Результати, методи навчання та методи контролю за навчальною дисципліною «Сервісологія»

Результати навчання за навчальною дисципліною		Методи навчання	Методи контролю
1	Знання:		
1.1	Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері професійної діяльності або галузі знань і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
1.2	Критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань		
2	Уміння/навички:		
2.1	Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
2.2	Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах		
3	Комунікація:		
3.1	Зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновків та аргументації до фахівців і нефахівців, зокрема, до осіб, які навчаються	Практичне заняття, вирішення конкретних задач і ситуацій, семінари-дискусії.	Презентації, виконання конкретних задач і ситуацій, підсумковий контроль.
4	Відповідальність і автономія:		
4.1	Відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів	Практичне заняття, вирішення конкретних задач і ситуацій, семінари-дискусії, кейс-метод.	Презентації, виконання конкретних задач і ситуацій, підсумковий контроль.
4.2	Відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів		

Таблиця 2.3.

**Методи навчання та методи контролю програмних результатів навчання
з навчальної дисципліни «Сервісологія»**

Програмний результат навчання		Метод навчання	Методи контролю
ПРН 1	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.	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекції, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
ПРН 7	Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекції, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
ПРН 11	Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекції, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
ПРН 13	Здійснювати бізнес-планування в сільському (зеленому) туризмі	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення	Усне опитування, тестування, розв'язування завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів,

		лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, самонавчання через Moodle.	міні-лекції, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
--	--	---	--

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади сервісної діяльності

Тема 1. Сервісна діяльність: теорія та практика

1. Визначення основних понять в сервісній діяльності.
2. Особливості сервісної діяльності.
3. Історія розвитку сервісної діяльності.
4. Теорії і моделі сервісної діяльності.

Тема 2. Клієнт-орієнтований сервіс

1. Визначення поняття «клієнт-орієнтований сервіс».
2. Переваги та ключові принципи клієнт-орієнтованого сервісу.
3. Інструменти для реалізації клієнт-орієнтованого сервісу.

Тема 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу

1. Макроекономічні фактори розвитку сервісного бізнесу.
2. Технологічні тенденції розвитку сервісного бізнесу.
3. Стратегічний потенціал розвитку сервісного бізнесу.

Змістовий модуль 2. Технології роботи з клієнтами

Тема 4. Технології обслуговування клієнтів

1. Основні принципи технології обслуговування клієнтів.
2. Канали комунікації з клієнтами.
3. Клієнтські бази даних.

Тема 5. Комунікації з клієнтами (Customer communication)

1. Фактори, що впливають на ефективність комунікації з клієнтами. (Factors influencing the effectiveness of customer communication)
2. Етапи процесу комунікації з клієнтами. (The stages of the customer communication process)
3. Стратегії комунікації з клієнтами. (Customer communication strategies)

Тема 6. Організація роботи сервісного персоналу

1. Підбір сервісного персоналу
2. HR та особливості їх роботи із організації якісного сервісу
3. Аналіз ефективності роботи персоналу у сфері обслуговування

Змістовий модуль 3. Технології підвищення ефективності сервісного бізнесу

Тема 7. Розв'язання конфліктів в сервісній сфері

1. Поняття «конфлікт» у сфері обслуговування
2. Вирішення конфліктів: моделі та методи.
3. Попередження конфліктів у сервісній діяльності.

Тема 8. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу

1. Роль маркетингу у сервісології.
2. Механізми діджитал-маркетингу в організації сервісної діяльності.

Змістовий модуль 4. Особливості організації сервісної діяльності

Тема 9. Особливості організації сервісної діяльності в сільському зеленому туризмі

1. Сервісна діяльність в туризмі.
2. Особливості організації сервісної діяльності в сільському (зеленому) туризмі.

Тема 10. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві

1. Сервісна діяльність в готельно-ресторанному господарстві.
2. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 11. Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності

1. Процеси організації сервісної діяльності розвинених країн світу.
2. Розвиток нових технологій та їх вплив на сервісну діяльність.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4.1.

Структура навчальної дисципліни «Сервісологія»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин								
	Денна форма				Дистанційна форма				
	усього	у тому числі			усього	у тому числі			с.р.
		л	п	с.р.		синхр.	асн	хр	
		л	п	с.р.		л	п	хр	
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади сервісної діяльності									
Тема 1. Сервісна діяльність: теорія та практика	12	2	2	8	13	2		2	9
Тема 2. Клієнт-орієнтований сервіс	12	2	2	8	13		2	2	9
Тема 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу	14	2	4	8	13			4	9
Разом за змістовим модулем 1	38	6	8	24	39	2	2	8	27
Змістовий модуль 2. Технології роботи з клієнтами									
Тема 4. Технології обслуговування клієнтів	12	2	2	8	13		2	2	9
Тема 5. Customer communication	12	2	2	8	13	2	2		9
Тема 6. Організація роботи сервісного персоналу	12	2	2	8	11			2	9
Разом за змістовим модулем 2	36	6	6	24	37	2	4	4	27
Змістовий модуль 3. Технології підвищення ефективності сервісного бізнесу									
Тема 7. Розв'язання конфліктів в сервісній сфері	12	2	2	8	11			2	9
Тема 8. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	12	2	2	8	11			2	9
Разом за змістовим модулем 3	24	4	4	16	22	0	0	4	18
Змістовий модуль 4. Особливості організації сервісної діяльності									
Тема 9. Особливості організації сервісної діяльності в сільському зеленому туризмі	12	2	2	8	13		2	2	9
Тема 10. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	12	2	2	8	11			2	9
Тема 11. Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	13	2	2	9	13	2		2	9
Разом за змістовим модулем 4	37	6	6	25	37	2	2	6	27
Усього годин	135	22	24	89	135	6	8	22	99

5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.

№ з/п.	Назва теми	Кількість годин	
		денна	дистанційна
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади сервісної діяльності			
1	Тема 1. Сервісна діяльність: теорія та практика	2	
2	Тема 2. Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	2	2
3	Тема 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу	4	
Змістовий модуль 2. Технології роботи з клієнтами			
4	Тема 4. Технології обслуговування клієнтів	2	2
5	Тема 5. Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	2	2
6	Тема 6. Організація роботи сервісного персоналу	2	
Змістовий модуль 3. Технології підвищення ефективності сервісного бізнесу			
7	Тема 7. Розв’язання конфліктів в сервісній сфері	2	
8	Тема 8. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	2	
Змістовий модуль 4. Особливості організації сервісної діяльності			
9	Тема 9. Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	2	2
10	Тема 10. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	2	
11	Тема 11.Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	2	
Всього:		24	8

6. ТЕМИ АСИНХРОННИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п.	Назва теми	Кількість годин
		Дистанційна
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади сервісної діяльності		
1	Тема 1. Сервісна діяльність: теорія та практика	2
2	Тема 2. Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	2
3	Тема 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу	4
Змістовий модуль 2. Технології роботи з клієнтами		
4	Тема 4. Технології обслуговування клієнтів	2
5	Тема 5. Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	
6	Тема 6. Організація роботи сервісного персоналу	2
Змістовий модуль 3. Технології підвищення ефективності сервісного бізнесу		
7	Тема 7. Розв’язання конфліктів в сервісній сфері	2
8	Тема 8. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	2
Змістовий модуль 4. Особливості організації сервісної діяльності		
9	Тема 9. Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	2
10	Тема 10. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	2
11	Тема 11.Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	2
Всього:		22

7. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

№ з/п.	Назва теми	Кількість годин	
		денна	дистанційна
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади сервісної діяльності			
1	Тема 1. Сервісна діяльність: теорія та практика	2	9
2	Тема 2. Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	2	9
3	Тема 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу	4	9
Змістовий модуль 2. Технології роботи з клієнтами			
4	Тема 4. Технології обслуговування клієнтів	2	9
5	Тема 5. Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	2	9
6	Тема 6. Організація роботи сервісного персоналу	2	9
Змістовий модуль 3. Технології підвищення ефективності сервісного бізнесу			
7	Тема 7. Розв’язання конфліктів в сервісній сфері	2	9
8	Тема 8. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	2	9
Змістовий модуль 4. Особливості організації сервісної діяльності			
9	Тема 9. Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	2	9
10	Тема 10. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	2	9
11	Тема 11.Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	2	9
Всього:		24	99

8. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Згідно Положення про організацію освітнього процесу в УНУС №01-16/10/од від 30.05.2024 р. індивідуальне завдання (ІЗ) є однією зі складових самостійної роботи здобувача вищої освіти.

Індивідуальне завдання відноситься до різновиду форм науково-дослідної роботи і дає змогу здобувачам вищої освіти опанувати практику вирішення конкретних ситуаційних завдань та здобути навичок дослідницько-пошукової діяльності. Результати науково-дослідної роботи здобувача можуть бути презентовані у формі: рефератів, презентацій, участь у студентських олімпіадах та конкурсах наукових робіт, публікації тез у науковому збірнику за напрямом навчальної дисципліни, виступу з доповіддю на науковій конференції, участю у неформальній освіті тощо.

Мета індивідуальної роботи з дисципліни «Сервісологія» – отримання здобувачем вищої освіти навичок науково-дослідної роботи у сфері сервісології.

Цілями виконання ІЗ з дисципліни «Сервісологія» є – поглиблення теоретичних знань та практичних навичок у сфері сервісології, зокрема щодо основних положень сучасної сервісології та провідних підходів до сервісології.

ІЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем відповідно до графіка освітнього процесу.

Кількість годин на індивідуальні завдання виділяється із загальної кількості годин, відведених на самостійну роботу і визначається НПП.

Рекомендації щодо виконання ІЗ розміщено у Методичних матеріалах для виконання індивідуальних завдань з навчальної дисципліни «Сервісологія» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності І2 – «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа».

9. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Основний метод навчання – використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Також застосовується поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій в освітньому процесі.

При викладанні дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії. Для кращого розуміння матеріалу застосовуються консультації з викладачем та самонавчання на основі конспектів, посібників та іншої рекомендованої літератури, навчальних мультимедійних матеріалів, через модульне об'єктно-орієнтоване динамічне навчальне середовище – Moodle (табл. 2.2).

Матеріали курсу «Сервісологія» розміщені на платформі Moodle <https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=334>

В умовах дистанційної освіти проведення лекцій і практичних занять відбувається у форматі онлайн конференцій. Для організації освітнього процесу використовуються такі технічні сервіси, як Zoom, Viber, Moodle та електронна пошта.

10. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Головний засіб досягнення поставлених цілей – комбінація поточного (модульного) та підсумкового (залік) контролю знань.

Поточний контроль включає в себе систематичність та різні активності здобувача на практичних заняттях. Оцінюванню в балах підлягають:

- рівень знань, необхідний для розв'язування ситуаційних завдань, вправ, що передбачені завданнями для самостійного опрацювання;
- повнота, якість і вчасність виконання завдань;
- рівень знань, продемонстрований у відповідях і виступах на занятті;
- активність при обговоренні питань;
- виконання індивідуальних завдань.

Поточний (модульний) контроль передбачає перевірку стану засвоєння визначеної системи елементів знань і вмінь здобувачів з того чи іншого модулю.

При виконанні модульних завдань оцінюванню в балах підлягають теоретичні знання і практичні уміння, яких набули здобувачі після опанування певного модуля.

Підсумкова рейтингова оцінка складається із підсумкових модульних рейтингових оцінок.

Рейтингова сума балів з навчальної дисципліни після складання модулів і підсумкового контролю виставляється як сума набраних здобувачем балів протягом семестру та балів набраних здобувачем на підсумковому контролі.

10.1. Порядок поточного та підсумкового оцінювання знань здобувачів

Система оцінювання знань, вмінь і навичок здобувачів передбачає оцінювання всіх форм вивчення дисципліни:

- рівень засвоєння програмного матеріалу дисципліни та активність на практичних заняттях;
- виконання завдань самостійної роботи, в т.ч. індивідуальні завдання;
- виконання модульних контрольних заходів.

Поточне оцінювання знань здобувачів здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача. Максимальна сума балів поточного контролю з дисципліни «Сервісологія» – 100. Об'єктами поточного контролю є:

- результативність роботи здобувача з вивчення програмного матеріалу дисципліни та активність на практичних заняттях – 2 бали;
- виконання завдань самостійної роботи – 13 балів;
- поточний контроль містить 20 тестів, відповідь на кожен з яких оцінюється в 0,5 бала ($0,5 \times 20$) – 10 балів.

При оцінюванні виконаних практичних завдань та завдань до самостійної роботи увага приділяється не тільки якості їх виконання але й своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком освітнього процесу).

Виконання студентами завдання повинно носити виключно самостійний характер. Тому, за використання заборонених джерел (шпаргалок, засобів зв'язку тощо) чи підказок, студент одержує оцінку 0. Списування під час контрольних заходів заборонені. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Контроль за модулем проводиться після того як розглянуто теоретичний матеріал та виконано практичні завдання в межах кожного з модулів.

Підсумковий контроль забезпечує оцінку результатів навчання здобувачів на заключному етапі вивчення дисципліни і проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку.

10.2. Контроль та оцінювання активностей здобувача

Знання здобувача оцінюються критеріями, відображеними у табл. 9.1.

Оцінювання обов'язкових видів роботи та навчально-наукової діяльності здобувача

11. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ

При вивченні дисципліни за поточний (модульний) контроль здобувач може набрати максимально 75 балів. Кількість балів, які можна набрати у ході вивчення курсу дисципліни наведено у табл. 10.1.-10.2.

Розподіл балів, які отримують здобувачі при вивченні дисципліни «Сервісологія», у балах

Поточний (модульний) контроль												Сума	
Кількість балів за модуль	Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2				Змістовий модуль 3		Змістовий модуль 4				ПМК
Тема	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	30	100
Кількість балів за теми													
в т.ч. за видами робіт:													
практичні заняття	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
виконання СРС		13			3	8		8		3	13		
Бали за додаткову роботу, в т.ч. ІЗ (0-10)													

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

Оцінка «відмінно» (90 – 100 балів). Здобувач має систематичні та глибокі знання навчального матеріалу, вміє без помилок виконувати практичні завдання, які передбачені програмою курсу, засвоїв основну й ознайомився з додатковою літературою, викладає матеріал у логічній послідовності, робить узагальнення й висновки, наводить практичні приклади у контексті тематичного теоретичного матеріалу.

Оцінка «добре» (74 – 89 балів). Здобувач повністю засвоїв навчальний матеріал, знає основну літературу, вміє виконувати практичні завдання, викладає матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення й висновки, але не наводить практичних прикладів у контексті тематичного теоретичного матеріалу або допускає незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, невеликі помилки у розрахунках при вирішенні практичних завдань.

Оцінка «задовільно» (60 – 73 бали). Здобувач засвоїв матеріал не у повному обсязі, дає неповну відповідь на поставлені теоретичні питання, припускається грубих помилок при вирішенні практичного завдання.

Оцінка «незадовільно» (менше 60 балів). Здобувач не засвоїв навчальний матеріал, дає неправильні відповіді на поставлені теоретичні питання, не володіє основними методами наукових досліджень при виконанні практичних завдань. Здобувач не допускається до складання іспиту, якщо кількість балів одержаних за результати успішності під час поточного та модульного контролю (відповідно змістовому модулю) впродовж семестру в сумі не досягла 35 балів.

12. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення організації навчального процесу з навчальної дисципліни «Сервісологія» включає:

- освітньо-професійну програму;
- робочу програму навчальної дисципліни;
- плани практичних занять і методичні рекомендації щодо їх проведення;

Малюга Л.М. Інструктивно-методичні матеріали до практичних занять з дисципліни «Сервісологія» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг». Умань: Уманський НУ. 2025. 19 с.

– завдання для самостійної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання:

Малюга Л.М. Методичні рекомендації для самостійної роботи з дисципліни «Сервісологія» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг». Умань: Уманський НУ. 2025. 15 с.;

– завдання для індивідуальної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання:

Малюга Л.М. Методичні матеріали для виконання індивідуальних завдань з дисципліни «Сервісологія» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг». Умань: Уманський НУ. 2025. 40 с.

– засоби діагностики знань та умінь студентів;

– завдання для модульного та підсумкового контролю знань;

– рекомендована література;

– модульне середовище для навчання MOODLE.

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Беляєва В.І. Сервісологія: навч. посіб. Харків: ФОП Бровін О. В., 2021. 264 с.

2. Гуменюк І. І. Основи сервісної діяльності : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2020. 220 с.

3. Дзюбіна І. Сервісна діяльність у сфері послуг : навч. посіб. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2023. 198 с.

4. Зінов'єва І.О. Теорія і практика сервісу : навч. посіб. Київ : Кондор, 2021. 240 с.

5. Ковальова Н. В. Сервісна діяльність : теорія та практика : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2020. 256 с.

6. Кучер Л.А. Сервіс у системі соціально-економічних відносин : монографія. Дніпро : Пороги, 2023. 310 с.

7. Лещенко Н.М. Основи сервісної діяльності : навч. посіб. Суми : СумДУ, 2021. 232 с.

8. Лобанова, Л.С. Менеджмент якості сервісу : навч. посіб. Одеса : ОНЕУ, 2020. 210 с.

9. Матвієнко О.В. Теоретичні основи сервісної діяльності : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2023. 196 с.

10. Орлова, Т.В. Сервісна діяльність у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2024. 244 с.

11. Пилипенко А.А. Управління сервісною діяльністю : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2020. 230 с.

12. Притула В.І. Інновації в сервісній сфері : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2022. 256 с.

13. Сахно Н.О. Сервісна діяльність у сфері туризму : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2023. 248 с.

Допоміжна:

1. Гапоненко Г.І., Парфіненко А.Ю., Шамара І.М. Сільський зелений туризм. К.: Університетська книга, 2023. 178с.
2. Андрущенко, В. П. Філософія сервісу : монографія. Київ : Знання України, 2020. 312 с.
3. Боярчук М.І. Сервісна культура : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2021. 198 с.
4. Глущенко О.В. Поведінка споживачів у сфері послуг : навч. посіб. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. 216 с.
5. Давиденко Н.М. Етика ділового спілкування у сфері обслуговування : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2022. 164 с.
6. Іванова І.В. Стандартизація та якість у сфері послуг : навч. посіб. Суми : СумДУ, 2020. 190 с.
7. Карпенко Л.А. Клієнтоорієнтований сервіс : навч. посіб. Дніпро : УДХТУ, 2023. 204 с.
8. Кудла Н. Сільський туризм. Основи підприємництва та гостинності. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 152 с.
9. Малюга Л.М., Непочатенко В.О. Сервісологія в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Збірник УНУС*. 106. Частина 2. 2025. С. 101-108
10. Малюга Л.М., Тимчук С.В., Нещадим Л.М. Сервісна діяльність в умовах економічних криз: роль антисипативного управління. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: "Економічні науки". 2024. 7(87). С. 9-14
11. Мішин, В. М. Сервісна логістика : навч. Посіб. Одеса : ОНЕУ, 2021. 212 с.

14. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:

1. Аналітичні публікації з проблем гостинності. URL: <http://prohotelia.com.ua>.
2. Асоціація індустрії гостинності України <https://aigu.org.ua/>
3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України – розділ про сферу послуг [https://www.me.gov.ua/\]\(https://www.me.gov.ua/](https://www.me.gov.ua/](https://www.me.gov.ua/)
4. Державне агентство розвитку туризму України [https://www.tourism.gov.ua/\]\(https://www.tourism.gov.ua/](https://www.tourism.gov.ua/](https://www.tourism.gov.ua/)
5. Українська асоціація маркетингу [https://uam.in.ua/\]\(https://uam.in.ua/](https://uam.in.ua/](https://uam.in.ua/)
6. Офіційний портал Верховної Ради України – база нормативно-правових актів у сфері сервісу та послуг [https://zakon.rada.gov.ua/\]\(https://zakon.rada.gov.ua/](https://zakon.rada.gov.ua/](https://zakon.rada.gov.ua/)
7. Національна туристична організація України [https://ntouk.org/\]\(https://ntouk.org/](https://ntouk.org/](https://ntouk.org/)
8. Державна служба статистики України – розділ «Сфера послуг» [https://ukrstat.gov.ua/\]\(https://ukrstat.gov.ua/](https://ukrstat.gov.ua/](https://ukrstat.gov.ua/)
9. Електронна бібліотека Національного авіаційного університету (розділ «Сфера обслуговування») [https://er.nau.edu.ua/\]\(https://er.nau.edu.ua/](https://er.nau.edu.ua/](https://er.nau.edu.ua/)
10. Наукова бібліотека ім. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua>.

15. ПЕРЕЗАРАХУВАННЯ ТА ВИЗНАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Перезарахування та визнання результатів навчання з дисципліни «Сервісологія» або окремого її елемента відбувається відповідно до Положення про порядок визнання в УНУС. Визнання результатів навчання можливе за умови участі в таких активностях як програми академічної мобільності, навчання неформальній та/або інформальній освіті тощо.

Здобувачі вищої освіти мають право на визнання результатів навчання в неформальній та інформальній освіті (курси навчання в центрах освіти, курси інтенсивного навчання, семінари, конференції, олімпіади, конкурси наукових робіт, літні чи зимові школи, бізнес-школи, тренінги тощо) в обсязі, що загалом не перевищує 25% освітньо-професійної програми.

16. ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

У процесі навчання з дисципліни «Сервісологія», здобувачі повинні дотримуватися встановлених правил академічної доброчесності, визначених Кодексом доброчесності УНУС. При підготовці рефератів, виконанні індивідуальних науково-дослідних завдань, а також під час проведення контрольних заходів очікується, що всі роботи подані студентами будуть їхніми оригінальними дослідженнями та міркуваннями.

Будь-які види порушення академічної доброчесності, зокрема плагіат, неправомірне використання чужих ідей, фальсифікація даних чи співучасть у таких діях, є абсолютно неприпустимими і не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності у письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від обсягу порушення.

З метою запобігання порушенням і підвищення якості академічних робіт, студентам настійно рекомендується користуватися належними академічними ресурсами та інструментами для перевірки робіт на плагіат <http://surl.li/gasewa>, а також звертатися за консультаціями з питань правильного цитування і академічного письма.

17. ЗМІНИ В РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ

Відповідно до Положення про методичне забезпечення освітнього процесу в УНУС від 11 липня 2024 р., у робочій програмі з ОК «Сервісологія» (2025-2026 н.р.) оновлено структуру та зміст навчальної дисципліни, переглянуто методичне забезпечення, доповнено список рекомендованої літератури та інформаційні ресурси.