

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
УКРАЇНИ

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
В.о. директора ННІ неперервної освіти і туризму
Іван ГРИЦЕНКО
«06» червня 2024 року

«СХВАЛЕНО»
на засіданні кафедри готельно-ресторанної
справи та туризму
Протокол № 21 від «5 червня» 2024 р.
Завідувач кафедри
Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Готельно-ресторанна справа»
Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІСОЛОГІЯ

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет Інститут неперервної освіти і туризму

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

Київ – 2024 р.

Опис навчальної навчальної дисципліни Сервісологія

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	241 «Го тельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	Готельно-ресторанний бізнес	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	основна	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	1	1
Семестр	1	1
Лекційні заняття	20 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	20 год.	4 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	80 год.	110 год.
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервісологія» є однією із дисциплін професійного спрямування, що викладається з метою формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з ведення сервісної діяльності. В основу вивчення курсу покладено принцип бачення умов організації сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі.

Серед основних розділів курсу сутність базових понять і термінів кожної теми змістовних модулів, класифікація потреб людини, типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності; особливості ринку готельних та ресторанних послуг; особливості впливу культури сервісу на концепцію готельно-ресторанного бізнесу, його стратегію і тактику на ринку послуг.

Детально розглядаються питання проектування сервісу і заходи для залучення клієнтів; орієнтування в існуючих потребах людини і чинниках, які впливають на них; визначати способів і підходів до споживача у сфері послуг, зокрема готельно-ресторанної справи.

Метою курсу «Сервісологія» є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія (практичний курс)» є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності;
- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини;
- визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг;
- використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації;
- оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю в готельно-ресторанній справі;
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- уміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності в готельно-ресторанній справі;
- знання особливостей сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

загальні компетентності (ЗК):

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК 2. Здатність систематизувати і синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування готельного та ресторанного бізнесу.

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

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.

СК 13. Здатність здійснювати бізнес-планування діяльності осель сільського зеленого туризму, формулювати завдання, пов'язані з екологічністю діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання

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 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

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 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

ПРН 13. Здійснювати бізнес-планування осель сільського зеленого туризму, досліджувати світові і вітчизняні екологічні вимоги до засобів розміщення та закладів ресторанного господарства.

2. Програма та структура навчальної дисципліни для:

– повного терміну денної (заочної) форми навчання;

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усьо го	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Модуль 1. Сервісологія – науково-теоретичні аспекти														
Тема 1. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки		12	2	2			8		2	2			11	
Тема 2. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності		12	2	2			8						11	
Тема 3. Методологія вивчення потреб людини		12	2	2			8						11	
Тема 4. Наукові концепції сервісології		12	4	2			8						11	
Тема 5. Сервісологія в концептуальному бізнесі сфери послуг		12	2	2			8						11	

Разом за змістовим модулем 1	60	10	10			40						55
Модуль 2. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства												
Тема 6. Сервісологія у готельно-ресторанній справі		12	2	2		8		2	2			11
Тема 7. Сервісні системи в готельно-ресторанній справі		12	2	2		8						11
Тема 8. Сервісологія партнерських та супутніх сфер		12	2	2		8						11
Тема 9. Персоналізація сервісу в готельно-ресторанній справі		12	2	2		8						11
Тема 10. Інновації в розвитку готельно-ресторанного сервісу		12	2	2		8		2				11
Разом за змістовим модулем 2	60		10	10		40						55
Усього годин	15/120		20	20		80						110

3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Ресторанна справа-організаційні основи		
1	Тема 1. Історичні періоди розвитку сервісології як науки	2
2	Тема 2. Сервісологія та сервісна діяльність – теоретичні аспекти	2
3	Тема 3. Інструменти вивчення потреб людини	2
4	Тема 4. Наукові концепції розвитку потреб людини	2
5	Тема 5. Формування сервісної системи з урахуванням концепцій та підходів формування бізнесу сфери послуг	4
Модуль 2. Стандартизація, сертифікація в туризмі		
7	Тема 6. Глобалізація сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	2
8	Тема 7. Особливості формування та функціонування сервісної системи у готельно-ресторанній справі	2
9	Тема 8. Вплив сервісу суміжних та супутніх сфер на якість готельно-ресторанного сервісу	2
10	Тема 9. Персоналізація готельно-ресторанних послуг	2
11	Тема 10. Інноваційні технології у розвитку готельно-ресторанного сервісу	2
	Разом	80

4. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Розвиток сервісології як науки	8
2	Тема 2. Сутність сервісології як науки	8
3	Тема 3. Види потреб людини у сервісі	8

4	Тема 4. Еволюція потреб людини	8
5	Тема 5. Детермінантні особливості сервісу	8
6	Тема 6. Міжнародний досвід розвитку сервісології в готельно-ресторанній справі	8
7	Тема 7. Сервісологія в Україні	8
8	Тема 8. Сервіс та рейтинги готельних і ресторанних підприємств : ефективність використання положень науки «Сервісологія»	8
9	Тема 9. Персоналізовані туристичні продукти, їх цінність для успішного бізнесу в готельно-ресторанній справі	8
10	Тема 10. Моніторинг інноваційності сервісу в готельно-ресторанній справі	8

5. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- залік
- модульні тести;
- реферати;
- захист лабораторних робіт;

6. Методи навчання:

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (лабораторні, практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.

7. Методи оцінювання:

- екзамен;
- залік;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- командні проєкти;
- реферати;
- захист практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

Рейтинг здобувача вищої освіти, Бали	Оцінка національна та результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{АТ}}$.

9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn –
- <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2951>
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти.

10. Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. - Київ : Інкос, 2022. - 96 с.
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.
4. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.
5. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
6. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
7. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.

Допоміжні

1. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.
2. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.

3. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

Інформаційні ресурси

1. Готелі України [URL:http://hotels24.ua/all_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/)
2. Інформація про туристичні виставки в Україні
URL:www.autoexpo.ua/ex/toursalon/,www.uitt-kiev.com.
3. Нормативні акти України [URL:www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
4. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [URL:www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
5. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України
[URL:www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
6. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України URL:
www.mincult.gov.ua.
7. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу
[URL:www.towd.com](http://www.towd.com)
8. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами
URL:www.123world.com/index.html
9. Прем'єр Готелі URL:<http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
11. Сайт державної туристичної організації України [URL:www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
12. Сервер Верховної Ради України. – URL:www.rada.gov.ua.
13. CNN Hotels [URL:http://www.cnnhotels.com](http://www.cnnhotels.com)