

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
ННІ неперервної освіти і туризму
27 травня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІСОЛОГІЯ

Галузь знань: J Транспорт та послуги

Спеціальність J 3 «Туризм та рекреація»

Освітньо-професійна програма «Міжнародний туризм»

Факультет (ННІ) Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: доцент кафедри, к.е.н. Лариса ГОПКАЛО

Опис навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервісологія» є однією із дисциплін обов'язкової компоненти освітньої програми підготовки магістрів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, яка вивчає теорію, методи та практику організації обслуговування клієнтів у сфері послуг. У контексті міжнародного туризму ця дисципліна спрямована на формування у студентів глибокого розуміння процесів сервісу, управління якістю обслуговування, а також розвиток професійних компетентностей у роботі з клієнтами та персоналом, направлених на сталий розвиток сервісної діяльності та підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств. Дисципліна також розглядає аспекти впровадження інноваційних технологій у сервісних процесах, розвиток культури міжнародного туристичного сервісу, формування позитивного іміджу та репутації закладу, що забезпечує сталий розвиток галузі.

Завдання дисципліни:

- Ознайомлення з основними поняттями та категоріями сервісології.
- Аналіз специфіки обслуговування в міжнародному туризмі.
- Вивчення стандартів обслуговування та методів управління якістю сервісу.
- Розвиток навичок управління сервісними процесами.
- Формування культури сервісу та вміння впроваджувати сервісні інновації.
- Аналіз ролі сервісу у формуванні іміджу та репутації підприємства.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	J 2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
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 (курс)	1 курс	1 курс
Семестр	1	1
Лекційні заняття	20 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	20 год.	10 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	110 год.	130 год.
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни – надати студентам теоретичні знання та практичні навички, необхідні для організації високоякісного туристичного сервісу, забезпечити розуміння сучасних підходів до управління сервісною діяльністю та формувати системне бачення сервісу як ключового елементу конкурентоспроможності туристичних підприємств.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей та програмних результатів:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК8. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН13. Здійснювати комплексну оцінку ефективності сталого розвитку туристичних дестинацій, зокрема сільських територій, що є пріоритетним напрямом розвитку, як національного так і міжнародного туризму.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усього	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. Науково-теоретичні основи сервісу в міжнародному туризмі													
Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	1	15	2	2			11	17	2	2			13
Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки	2	15	2	2			11	13					13
Тема 3. Міжнародні кроскультурні аспекти туристичного сервісу	3	15	2	2			11	13					13
Тема 4. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах	4	15	2	2			11	17	2	2			13
Тема 5. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності	5	15	2	2			11	13					13
Разом за змістовим модулем 1	5	75	10	10			55	74	4	4			65
Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в міжнародному туризмі													
Тема 6. Управління сервісною діяльністю в міжнародному туризмі	6	15	2	2			11	17	2	2			13

Тема 7. Персоналізація сервісу в міжнародному туризмі	7	15	2	2			11	13					13
Тема 8. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу	8	15	2	2			11	13	2	2			13
Тема 9. Удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі	9	15	2	2			11	13					13
Тема 10. Інновації в розвитку туристичного сервісу	10	15	2	2			11	17	2	2			13
Разом за змістовим модулем 2	5	75	10	10			55	76	6	6			65
Усього годин	10/150		20	20			110	150	6	8			104

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2
2.	Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки	2
3.	Тема 3. Міжнародні кроскультурні аспекти туристичного сервісу	2
4.	Тема 4. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах	2
5.	Тема 5. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності	2
6.	Тема 6. Управління сервісною діяльністю в міжнародному туризмі	2
7.	Тема 7. Персоналізація сервісу в міжнародному туризмі	2
8.	Тема 8. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу	2
9.	Тема 9. Удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі	2
10.	Тема 10. Інновації в розвитку туристичного сервісу	2
	Разом	20

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в міжнародному туризмі		
1	Тема 1. Теоретичні підходи до характеристики поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	2
2	Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	2
3	Тема 3. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	2
4	Тема 4. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на міжнародному туристичному ринку	2
5	Тема 5. Інвестиційна діяльність в міжнародному туризмі	2
Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в міжнародному туризмі		
6	Тема 6. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення технологічних схем обслуговування	2
7	Тема 7. Інклюзія сервісу в міжнародному туризмі	2
8	Тема 8. Добросесність сервісу і комунікація з гостями	2
9	Тема 9. Удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі	2
10	Тема 10. Інноваційні процеси в міжнародному туризмі	
	Разом	20

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	11
2	Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	11
3	Тема 3. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	11
4	Тема 4. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарі та послуг	11
5	Тема 5. Інвестиційна діяльність в міжнародному туристичному сервісі	11
6	Тема 6. Технологія сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	11
7	Тема 7. Інклюзія сервісу в міжнародному туризмі	11
8	Тема 8. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	11
9	Тема 9. Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі	11
10	Тема 10. Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі	11

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне та письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- пірінгове оцінювання, самооцінювання.

7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- метод перевернутого класу;
- метод навчання через дослідження;

- метод командної роботи, мозкового штурму

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»

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Тема	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в міжнародному туризмі		
П.р. 1. Теоретичні підходи до характеристики поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	ПРН 13 Знати: різні наукові підходи до визначення понять «сервісологія» та «сервісна діяльність»; об'єкт, предмет та завдання сервісології як науки; взаємозв'язок сервісології з іншими дисциплінами (економіка, менеджмент, маркетинг). Уміти: порівнювати наукові визначення та обґрунтовувати власне розуміння понять; пояснювати значення сервісології для розвитку галузі	10
<i>Самостійна робота</i> Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»		4
П.р. 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	ПРН 13 Знати: основні історичні етапи розвитку сервісології у світі та в Україні; внесок відомих науковців у формування сервісології; еволюцію теоретичних та практичних підходів до сервісної діяльності. Уміти: визначати етапи розвитку сервісології; аналізувати історичні тенденції розвитку сервісної сфери та робити прогнози щодо її майбутнього.	10
<i>Самостійна робота</i> Хронологія розвитку сервісології як науки		4
П.р. 3. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	ПРН 13 Знати: кращі світові практики організації сервісу у міжнародному туризмі; міжнародні стандарти обслуговування; приклади провідних країн у сфері туризму. Уміти: аналізувати досвід інших країн та пропонувати адаптацію найкращих практик в Україні; порівнювати національні особливості обслуговування гостей.	10
<i>Самостійна робота</i> Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу		4
П.р. 4. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарів та послуг	ПРН 13 Знати: роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами; механізми створення ланцюжків доданої вартості; особливості кооперації у сфері сервісу. Уміти: налагоджувати партнерські відносини у сервісному бізнесі; аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.	10
<i>Самостійна робота</i> Сервісологія як		4

фактор розвитку партнерських контактів на міжнародному туристичному ринку	способи взаємодії підприємств у сервісній сфері. Уміння: аналізувати можливості кооперації між підприємствами; визначати шляхи розвитку партнерських зв'язків у сервісній сфері.	
П.р. 5. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності	<i>ПРН 13</i> Знати: сутність та особливості інвестицій у сфері гостинності; чинники, що впливають на інвестиційну привабливість міжнародного туристичного бізнесу; ризики та переваги інвестування у сервісну діяльність. Уміти: проводити аналіз інвестиційної привабливості підприємств; розробляти бізнес-плани інвестиційних проектів у міжнародному туризмі.	10
<i>Самостійна робота</i> Інвестиційна діяльність в міжнародному туристичному сервісі		4
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в міжнародному туризмі		
П.р. 6. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення технологічних схем обслуговування	<i>ПРН 13</i> Знати: поняття карт сервісного процесу та їх роль у формуванні технологічних схем обслуговування; принципи формування унікальної сервісної пропозиції (USP). Вміти: розробляти карт сервісного процесу для туристичного підприємства; формувати сервісну пропозицію, що виділяє заклад серед конкурентів.	10
<i>Самостійна робота</i> Технологія сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції		4
П.р. 7. Інклюзія сервісу в міжнародному туризмі	<i>ПРН 13</i> Знати: принципи інклюзивного сервісу; особливості обслуговування гостей з різними потребами. Вміти: аналізувати рівень інклюзивності підприємства; пропонувати заходи для покращення доступності та інклюзивності послуг	10
<i>Самостійна робота</i> Інклюзія сервісу в міжнародному туризмі	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: нормативні акти та стандарти інклюзивного обслуговування. Вміти: розробити індивідуальні пропозиції для впровадження інклюзії у конкретному закладі; обґрунтувати переваги інклюзивного підходу для підприємства.	4
П.р. 8. Добročесність сервісу і комунікація з гостями	<i>ПРН 13</i> Знати: причини виникнення скарг у сфері сервісу; алгоритми реагування на скарги; стандарти обробки скарг у міжнародному туризмі. Вміти: ефективно приймати та обробляти скарги клієнтів;	10

Самостійна робота Робота зі скаргами, стандартизація реагування	розробляти інструкції та регламенти для персоналу щодо роботи зі скаргами.	4
П.р. 9. Удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі	ПРН 13 Знати: підходи до оптимізації сервісних процесів; інструменти та технології для вдосконалення обслуговування. Вміти: аналізувати існуючі процеси та виявляти проблемні зони; пропонувати ефективні заходи для покращення сервісу.	10
Самостійна робота Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі		4
П.р. 10. Дослідження інновацій в розвитку міжнародного туристичного сервісу	ПРН 13 Знати: види інновацій у сфері сервісу (технологічні, організаційні, маркетингові); приклади інноваційних рішень у готелях і ресторанах. Вміти: аналізувати тренди інновацій; розробляти інноваційні пропозиції для закладу.	10
Самостійна робота Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в міжнародному туризмі		4
Модульна контрольна робота 2.		30
Разом за модулем 2		100
Навчальна робота	(M1 + M2)/2*0,7 ≤ 70	
Разом за семестр		70
Екзамен		30
Всього за курс		100

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

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

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та	Пропущенні практичні заняття повинні бути відпрацьовані самостійно, виконані роботи здаються через навчальний портал університету на
----------------------------	--

перескладання	перевірку викладачу. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (н-д, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні завдання (есе, презентації тощо), що передбачають роботу з джерелами, повинні мати коректні текстові посилання на першоджерело.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету).

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

1. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. - Київ : Інкос, 2022. - 96 с.
2. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності: конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.
3. Управління сервісною діяльністю : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти. / уклад. І. О. Піюренко, Я. Е. Андрющенко. – Миколаїв : МНАУ, 2022. – 200 с.
4. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.
5. Інформація про туристичні виставки в Україні URL:www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.
6. Нормативні акти України URL:www.nau.kiev.ua
7. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму URL:www.world-tourism.org
8. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України URL:www.tourism.gov.ua
9. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL:www.rada.gov.ua.
10. Офіційний сайт CNN Hotels URL:<http://www.cnnhotels.com>
11. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу URL:www.towd.com
12. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами URL:www.123world.com/index.html
13. Прем'єр Готелі URL:<http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
14. Сайт державної туристичної організації України URL:www.tourism.gov.ua