СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«СЕРВІСОЛОГІЯ»

Ступінь вищої освіти – магістр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Рік навчання 1, семестр 1
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 4
Мова викладання українська

Лектор навчальної дисципліни	**к.е.н., доцент Гопкало Лариса Михайлівна**
Контактна інформація лектора (e-mail)	**доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму** **gopkalolarisa@nubip.edu.ua**
URL ЕНК на навчальному порталі НУБіП УКраїни	https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2951

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою дисципліни «Сервісологія» є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення 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.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Сутність та значення сервісології				
Тема 1. Історія розвитку сервісології як науки	2/2	**Знати:** - історію виникнення і розвиток послуг; - історичні тенденції розвитку сервісології **Вміти** - визначати історичні віхи розвитку сервісології - використовувати історичний досвід у дослідженні сучасного сервісу	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	7
Тема 2. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2/2	**Знати:** - роль і місце сервісології в системі наукового знання - основні поняття й визначення в сервісології **Вміти** - визначати роль сервісології як науки про потреби людини - характеризувати напрями та види сервісної діяльності.	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	7

Тема 3. Методологія вивчення потреб людини	2/2	**Знати** - методи вивчення потреб людини; - фактори, які впливають на потреби людини; **Вміти** - розуміти види потреб людини - визначати вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 4. Наукові концепції сервісології	4/4	**Знати** - про наукові підходи до формування концепцій потреб людини; - еволюцію потреб людини у сервісі; **Вміти** -визначати концептуальні характеристики потреб людини; - аналізувати перспективи змін у потребах людини.	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 5. Сервісологія в концептуальному бізнесі сфери послуг	4/4	**Знати** - сервісні особливості концептуального бізнесу - практичний досвід формування та розвитку сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування **Вміти** визначати особливості сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування; - місце та роль сервісної діяльності	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Модуль 2. Сервісологія в готельно-ресторанному бізнесі				

Тема 6. Сервісологія у готельно-ресторанній справі	4/4	**Знати** - сутність сервісології в міжнародній готельно-ресторанній справі - міжнародний досвід розвитку сервісології в галузі **Вміти** надавати оцінку значення та ролі сервісології у міжнародній готельно-ресторанній справі; - визначати напрями розвитку сервісології в міжнародній готельно-ресторанній справі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 7. Сервісні системи в готельно-ресторанній справі	2/2	**Знати** - сутність сервісології в готельно-ресторанному бізнесі України - напрями розвитку сервісології в міжнародному туризмі **Вміти** надавати оцінку значення та ролі сервісології в готельно-ресторанному бізнесі України; - використовувати міжнародний досвід розвитку туристичної сервісології в Україні	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 8. Сервісологія партнерських та супутніх сфер	4/4	**Знати** - сутність та значення супутніх та партнерських сфер; - особливості використання науки сервісології супутніх та партнерських сферах **Вміти** - визначати ключові концептуальні ідеї сервісу в супутніх та партнерських сферах; - використовувати сервісологію як науку у	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7

		партнерських стосунках з іншими сферами бізнесу		
Тема 9. Персоналізація готельних та ресторанних послуг	4/4	**Знати** - сутність та значення персоналізації обслуговування; - наукові підходи до персоналізації готельного та ресторанного обслуговування **Вміти** -визначати індивідуальні потреби споживачів; - розробляти персональні готельні та ресторанні послуги.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 10. Інновації в розвитку готельно-ресторанного сервісу	2/2	**Знати** - значення інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу; - інноваційні напрями та продукти готельно-ресторанного сервісу на міжнародному ринку **Вміти** - визначати актуальні напрями та тенденції інноваційного розвитку готельно-ресторанного сервісу; - формувати банк сервісних інновацій для їх впровадження у готельно-ресторанному бізнесі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Всього за семестр	**30/30**			**100**
Екзамен				**30**

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, де передбачається написання теоретичного матеріалу, повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
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 дирекцією ННІ)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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

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/
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
4. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму URL:www.world-tourism.org
5. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України URL: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
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
12. Сервер Верховної Ради України. – URL:www.rada.gov.ua.
13. CNN Hotels URL:http://www.cnnhotels.com