



## СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІСОЛОГІЯ»

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)  
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»  
Рік навчання 1, семестр 1  
Форма навчання денна Кількість  
кредитів ЄКТС 4 Мова  
викладання українська

Лектор дисципліни

к.е.н., доцент Гопкало Лариса Михайлівна

Доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Контактна інформація  
лектора (e-mail)  
Сторінка дисципліни в  
eLearn

[gopkalolarisa@nubip.edu.ua](mailto:gopkalolarisa@nubip.edu.ua) [gopkalolarisa@gmail.com](mailto:gopkalolarisa@gmail.com)

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2951>

### ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

(до 1000 друкованих знаків)

**Метою вивчення** є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності на ринку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

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

- формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах;
- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології;
- визначення методів вирішення типових проблем у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- 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-ресторанному бізнесі;
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- уміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- знання особливостей сервісної діяльності в міжнародному готельно-ресторанному бізнесі.

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):***

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). ЗК4. Здатність працювати в команді.

#### ***фахові (спеціальні) компетентності (ФК):***

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність

суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК14. Здатність формулювати завдання, пов'язані з екологічністю діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

СК17. Здатність використовувати психологічні технології в управлінні підприємством і при обслуговуванні споживачів.

#### **Програмні результати навчання**

ПРН2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН11. 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.

## **СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ**

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

		діяльності.		
Тема 3. Методологія вивчення потреб людини	2/2	<b>Знати</b> - методи вивчення потреб людини; - фактори, які впливають на потреби людини; <b>Вміти</b> - 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, як інструмент задоволення потреб людини	4/4	<b>Знати</b> - про наукові підходи до формування концепцій потреб людини; - еволюцію потреб людини у сервісі; <b>Вміти</b> -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. Теорія і практика готельного та ресторанного сервісу	4/4	<b>Знати</b> - теоретичні підходи до формування сервісу - практичний досвід формування та розвитку сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування <b>Вміти</b> визначати особливості сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування; - місце та роль сервісної діяльності в структурі соціальних стосунків	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**

<p>Тема 6. Сервісологія у міжнародному готельному і ресторанному бізнесі</p>	<p align="center">4/4</p>	<p><b>Знати</b> - сутність сервісології в міжнародному готельному та ресторанному бізнесі - міжнародний досвід розвитку сервісології в галузі <b>Вміти</b> - надавати оцінку значення та ролі сервісології у міжнародному готельному та ресторанному бізнесі; - визначати напрями розвитку сервісології в готельному та ресторанному бізнесі</p>	<p>Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)</p>	<p align="center">7</p>
<p>Тема 7. Особливості формування сервісної системи в готельному і ресторанному сервісі в Україні</p>	<p align="center">2/2</p>	<p><b>Знати</b> - сутність сервісології в готельно-ресторанному бізнесі України - напрями розвитку сервісології в міжнародному туризмі <b>Вміти</b> надавати оцінку значення та ролі сервісології в готельно-ресторанному бізнесі України; - використовувати міжнародний досвід розвитку туристичної сервісології в Україні</p>	<p>Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)</p>	<p align="center">7</p>
<p>Тема 8. Сервісні концепції та стандарти у готельному та ресторанному бізнесі</p>	<p align="center">4/4</p>	<p><b>Знати</b> - сутність та значення сервісних концепцій; - особливості використання науки сервісології в формування сервісних концепцій <b>Вміти</b> - визначати ключові концептуальні ідеї сервісу в готельних та</p>	<p>Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)</p>	<p align="center">7</p>

		ресторанних підприємствах; - використовувати сервісологію як науку у діяльності у формування сервісних концепцій готельних та ресторанних підприємств		
Тема 9. Індивідуалізація готельних та ресторанних послуг	4/4	<b>Знати</b> - сутність та значення індивідуалізації обслуговування; - наукові підходи до індивідуалізації готельного та ресторанного обслуговування <b>Вміти</b> - визначати індивідуальні потреби туристів; - розробляти індивідуальні готельні та ресторани послуги.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 10. Сервісні інновації в готельно-ресторанному бізнесі	2/2	<b>Знати</b> - значення інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу; - інноваційні напрями та продукти готельно-ресторанного сервісу на міжнародному ринку <b>Вміти</b> - 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), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
<b>Всього за семестр</b>				<b>100</b>
<b>Екзамен</b>				<b>30</b>

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<b>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</b>	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).
<b>Політика щодо академічної доброчесності:</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<b>Політика щодо відвідування:</b>	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)

## ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, 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

### - нормативно-правові акти

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”(чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).
5. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення (61371) (чинний від 27.12.1995 р.)

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

– основна;

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.

2. Bovsh L., Gopkalo, L. Conceptualization of Facility Management in the Hotel Business = Концептуалізація facility менеджменту у готельному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2020. Вип. 3 (1). С. 120–129. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.1.2020.205575>

3. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.

4. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

5. Назаренко І. А., Боднарчук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.

6. 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.

7. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

– допоміжна.

2. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.

3. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.

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

#### *Інформаційні ресурси*

1. Інформація про туристичні виставки в Україні URL:[www.autoexpo.ua/ex/toursalon/](http://www.autoexpo.ua/ex/toursalon/),[www.uitt-kyiv.com](http://www.uitt-kyiv.com).
2. Нормативні акти України <https://www.drs.gov.ua/regulations/>
3. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму <https://www.unwto.org/ru>
4. Офіційний сайт Державної агенції розвитку туризму URL:[www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
5. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України URL: [www.mincult.gov.ua](http://www.mincult.gov.ua).
6. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу URL:[www.towd.com](http://www.towd.com)
7. Прем'єр Готелі URL:<http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
8. Сервер Верховної Ради України. – URL:[www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
9. CNN Hotels URL:<http://www.cnnhotels.com>