

	СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Сервісологія»
	Ступінь вищої освіти - магістр
	Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
	Освітня програма «Туризм»
	Рік навчання 4, семестр 7 Форма навчання денна
	Кількість кредитів ЄКТС 4 Мова викладання українська
Лектор дисципліни	к.е.н., доц. Гопкало Лариса Михайлівна
Контактна інформація лектора (e-mail)	доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму gopkalo@gmail.com gopkalolarisa@nubip.edu.ua
Сторінка дисципліни в eLearn	https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2951

ОПИС 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 туристичному бізнесі.

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 сервісних послуг; особливості впливу культури сервісу на концепцію міжнародного туристичного бізнесу, його стратегію і тактику на ринку туристичних 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 міжнародного туристичного бізнесу.

Метою курсу «Сервісологія» є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності на ринку міжнародного туризму.

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 у різних економічних системах;
- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології;
- 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;
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- уміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- знання особливостей сервісної діяльності в туристичному бізнесі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

Інтегральна компетентність

Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні.

загальні компетентності (ЗК):

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

K08. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій

K12. Навички міжособистісної взаємодії

K14. Здатність працювати в команді та автономно

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

K15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності K16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

K23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

K25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

K26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

K28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

Програмні результати навчання

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Програмні результати навчання

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

Програмні результати навчання

ПРН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінюванн я
Модуль 1. Основи теорії сервісу				

Тема 1. Історичні розвитку сервісології	2/2	Знати: - історію виникнення і розвиток послуг; - історичні тенденції розвитку сервісології Вміти - визначати історичні віхи розвитку сервісології - використовувати історичний досвід у дослідженні сучасного стану 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 потреб людини	2/2	Знати - про наукові підходи до формування концепцій потреб людини; - еволюцію потреб людини у сервісі; Вміти - визначати концептуальні характеристики потреб людини; - аналізувати перспективи змін у	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7

		потребах людини.		
Тема 5. Теорія і практика сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування	2/2	Знати - теоретичні підходи до формування сервісу - міжнародний 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 в структурі соціальних стосунків	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Разом за модулем 1	10/10			35
Модуль 2. Сервісологія в туристичному бізнесі				

Тема 6. Глобалізація сервісних процесів в туризмі	2/2	Знати - сутність сервісології в міжнародному туристичному бізнесі - міжнародний досвід розвитку сервісології в туризмі Вміти - надавати оцінку значення та ролі сервісології у міжнародному туристичному бізнесі; - визначати напрями розвитку сервісології в міжнародному туризмі	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 7. Національні особливості розвитку туристичного сервісології в Україні	2/2	Знати - сутність сервісології в міжнародному туристичному бізнесі України - напрями розвитку сервісології в міжнародному туризмі Вміти - надавати оцінку значення та ролі сервісології у міжнародному туристичному 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 у діяльності туристичних підприємств	2/2	Знати - роль сервісології у діяльності туристичних підприємств; - особливості використання науки сервісології в туристичних підприємствах різних типу та потужності Вміти - визначати місце та значення сервісології у діяльності	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитуван ня, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7

		туристичних підприємств; - розробляти напрями використання сервісології як науки у діяльності туристичних підприємств		
Тема 9. Індивідуальне обслуговування як самостійний вид професійної туристичної діяльності	2/2	Знати - що індивідуалізація обслуговування, як самостійний вид професійної туристичної діяльності; - наукові підходи до індивідуалізації туристичних послуг Вміти - визначати індивідуальні потреби туристів; - розробляти індивідуальні туристичні послуги.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 10. Інновації в розвитку туристичного сервісу	2/2	Знати - значення інновацій в розвитку туристичного сервісу; - інноваційні напрями та продукти туристичного сервісу на міжнародному ринку Вміти - визначати актуальні напрями та тенденції інноваційного розвитку туристичного сервісу; - формувати банк сервісних інновацій та використовувати їх у туристичному бізнесі	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7
Разом за модулем 2	10/10			35
Екзамен				30
Разом за курс	20/20			100

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ 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

– основна

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. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. та доп.- Д. Акор., 2008, -328 с.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.
6. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. посібникВінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2009. – 472 с
8. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
9. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
10. 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.
11. Управління сервісними операціями: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с.

– допоміжна

12. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с. 2. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.
13. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
14. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посібник / В. А. Русавська. – К.: «Видавництво Ліра-К», 2014. – 280 с.
15. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2011. – 447 с.

Інформаційні ресурси

16. Державна туристична адміністрація України «Національна туристична організація». URL: www.nto.org.ua.
17. Всесвітня туристична організація. URL:www.world-tourism.org/ruso/
18. Державна туристична організація України. URL: www.tourism.gov.ua.
19. Інформація про туристичні виставки в Україні
URL:www.autoexpo.ua/ex/toursalon/,www.uitt-kyiv.com.
20. Нормативні акти України URL:www.nau.kiev.ua

21. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [URL:www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
22. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України
[URL:www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
23. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу
[URL:www.towd.com](http://www.towd.com)
24. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами
[URL:www.123world.com/index.html](http://www.123world.com/index.html)
25. Прем'єр Готелі [URL:http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html](http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html).
26. Сайт державної туристичної організації України [URL:www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
27. Сервер Верховної Ради України. [URL:: www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
28. CNN Hotels [URL:http://www.cnnhotels.com](http://www.cnnhotels.com)