

	СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Сервісологія»
	Ступінь вищої освіти - магістр
	Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
	Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»
	Рік навчання <u>2</u>, семестр <u>3</u>
	Форма навчання <u>денна</u>
Лектор дисципліни	Кількість кредитів ЄКТС <u>4</u>
	Мова викладання <u>українська</u>
	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

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 міжнародному 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 міжнародному 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 міжнародної 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):

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

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

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

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

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	Виконання науково- дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	7

		сервісної діяльності.		
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 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 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), Опитування, 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 туристичних підприємств; - розробляти напрями використання сервісології як науки у діяльності туристичних підприємств	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7

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. Сервер Верховної Ради України. URL.: www.rada.gov.ua.