

## Силабус курсу

### СЕРВІСОЛОГІЯ



**Освітній ступінь:** магістр

**Галузь знань:** 24 Сфера обслуговування

**Спеціальність:** 241 Готельно-ресторанна справа

**Освітня програма:** «Готельно-ресторанна справа»

**Рік підготовки – 1, семестр – 2**

**Компонент освітньої програми:** обов'язковий

**Обсяг курсу – 3 кредити (90 годин, з них 30 – лекції, 30 – семінарські і практичні заняття)**

#### Керівники курсу:

д.е.н., доцент, завідувач кафедри туризму

Голод Андрій Петрович

**Контактна інформація:**

e-mail: aholod2012@gmail.com

викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Беля Ірина Ярославівна

**Контактна інформація:**

e-mail: irabelia94@gmail.com

#### Опис дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів комплексу знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг.

Під час вивчення дисципліни студенти матимуть змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі. Особлива роль під час вивчення курсу відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

#### Зміст курсу

Теми	Результати навчання	Оцінювання
1. Сервісологія як наука	Знати передумови виникнення сервісології, її основні наукові течії, об'єкт, предмет і методи дослідження. Розуміти поняття послуги, сервісу, знати класифікацію послуг, їх основні риси, Мати здатність формування уявлення про людину як соціально-природну істоту, про її потреби і методи їх задоволення сферою сервісу. Розуміти комплексний підхід до дослідження людини як цілісності	Обговорення на семінарському занятті
2. Роль сфери послуг в економіці	Знати основні етапи розвитку сфери послуг у світовій економіці. Уміти оцінювати структуру	Обговорення на семінарському

	економіки розвинених країн та виявляти місце у ній сфери послуг. Розуміти співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування. Знати галузеву та територіальну структуру сучасної сфери послуг, роль сфери послуг в українській економіці, місце в ній індустрії гостинності	заняті, практична робота
3. Поведінка споживачів сфери послуг	Розуміти зміст поняття поведінки із точки зору сервісології, сутність біхевіоризму. Знати потреби споживачів та особливості їх задоволення у сфері обслуговування. Орієнтуватися в особливостях задоволення потреб споживача у процесі сервісу. Знати роль мотивації у реалізації потреб споживача. Уміти ідентифікувати основні мотивації і бар'єри споживача готельно-ресторанних і туристичних послуг	Кейси, групова дискусія
4. Управління якістю у сфері послуг	Розуміти зміст поняття якості, знати її види. Знати специфіку якості туристичних та готельно-ресторанних послуг. Орієнтуватися у стандартах якості. Знати сучасні методи та міжнародні системи управління якістю	Кейси
5. Захист прав споживачів сфери послуг	Знати нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні, основні права споживача та механізми їх захисту. Орієнтуватися в механізмах захисту прав споживачів на інформацію про послугу, на її якість та безпечність. Уміти використовувати різні способи оформлення претензій щодо порушення прав споживача. Уміти реагувати на претензії споживачів	Кейси. Обговорення на семінарському занятті
6. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	Знати сучасні тенденції розвитку сфери послуг. Розуміти сутність та роль віртуалізації в сфері послуг, її проблеми і перспективні напрями., знати ступені віртуалізації. Орієнтуватися в системах онлайн-бронювання, онлайн-оплати, механізмах електронного підпису. Розуміти зміст Інтернет-туризму та віртуальних турів. Уміти застосовувати сучасні форми організації надання послуг у сфері обслуговування, використовувати можливості соціальних мереж.	Індивідуальне завдання, навчальна екскурсія.

### **Формування програмних компетентностей:**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

#### **1) загальні компетентності:**

**ЗК6.**Здатність спілкуватися та співпрацювати з фахівцями інших галузей, адаптуватися у соціальному та професійному середовищі.

**ЗК10.**Здатність досліджувати тенденції розвитку готельно-ресторанної та туристичної індустрії, володіти знаннями, щодо її складових.

## **2) фахові компетентності:**

**ФК6.** Здатність визначати основні вимоги до системи сервісних, організаційних, соціальних, управлінських, інфраструктурних, маркетингових, технологічних та економічних інновацій у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**ФК.17** Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових.

## **Програмні результати навчання:**

**РН2.** Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.

**РН7.** Знання інноваційних форм обслуговування та надання додаткових послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

**РН9.** Здатність формувати продуктивні команди з урахуванням психологічних властивостей і міжособистісних стосунків.

**РН10.** Здатність визначати основні вимоги до побудови системи організаційних, соціальних, інфраструктурних, технологічних та економічних інновацій в індустрії гостинності.

## **Літературні джерела**

1. 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.
3. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.
4. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
5. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

## **Політика курсу**

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Семінарські та практичні роботи, які здаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання курсу відбувається у визначеному положеннями Університету порядку, дострокове складання можливе з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт та на іспиті заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час виконання практичних робіт. У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування та ін.) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

## **Оцінювання**

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах. Максимальний сумарний бал за результатами поточного оцінювання – 50 (по 8 балів за перші 5 тем і 10 балів за 6 тему (індивідуальне завдання)). Додаткові бали студенти можуть отримати за участь в обговоренні тем під час лекцій.

Підсумковий контроль – іспит, який відбувається в усній формі за питаннями білетів і оцінюється максимально у 50 балів. Максимальна кількість балів за курс – 100.