

СИЛАБУС

навчальної дисципліни «СЕРВІСОЛОГІЯ»

Спеціальність	241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА СПРАВА
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Код навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми	ВК 1.1
Семестр вивчення	10-й семестр
Кількість кредитів ЄКТС / годин	5 / 150
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції - 32 год.
	Практичні, семінарські заняття – 16 год.
	Самостійна робота - 102 год.
Вид індивідуального завдання	Інформативний реферат, електронна презентація доповіді
Форма підсумкового контролю	екзамен
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму
Викладач /і:	Подолян Яна Віталіївна, к. пол. н., доцент
Контактна інформація викладача/ів:	E-mail: yana78p@ukr.net тел. 0973264689
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі
Анотація навчальної дисципліни:	
<p>Одним із важливих аспектів комплексного підходу до підготовки сучасних фахівців для індустрії гостинності та сфери туризму є питання підвищення якості сервісу. Дисципліна «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспектів сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг.</p>	
Мега навчальної дисципліни:	
формування у студентів системи знань, вмінь і навичок щодо виявлення та задоволення потреб людини у сфері послуг.	

Мета орієнтована на формування у студентів таких компетентностей:

ЗК 4. Здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів.
ЗК 5. Здатність аналізувати та структурувати проблеми підприємства і розробляти ефективні варіанти щодо їх вирішення.
ЗК 6. Вміння з формування та розвитку інформаційно-когнітивних технологій; стандартизації та систем управління якістю у сфері обслуговування.
ФК 2. Здатність оцінювати ризики реалізації альтернативних стратегічних рішень.
ФК 15. Уміння впроваджувати прогресивні технології виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.
ФК 23. Здатність до використання концептуальних принципів формування стандартів сервісу в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці.

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Уміти вирішувати стратегічні проблеми у сфері гостинності.
ПРН 10. Вміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг закладів готельно-ресторанного бізнесу.
ПРН 16. Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Очікувані результати, досягнення яких забезпечує навчальна дисципліна:

Розуміти концепції потреб людини.
Засвоїти методи виявлення потреб споживачів готельно-ресторанних послуг.
Застосовувати методи задоволення потреб сервісною діяльністю.
Пояснити теоретичні основи етики і психології сервісної діяльності.
Використовувати теорії потреб.
Виявляти потреби споживачів готельно-ресторанних послуг.
Розробляти заходи щодо задоволення потреб за допомогою сфери послуг.
Формувати культуру обслуговування персоналу підприємства сфери сервісу.

Зміст навчальної дисципліни:

Змістовий модуль 1

Тема 1. Теоретичні основи сервісології

Сервісологія, як самостійна наука про потреби людини, принципи і методи їх задоволення. Об'єкт і предмет сервісології. Основні категорії сервісології: потреба, послуга, сервіс. Методи дослідження потреб: метод переваги, метод обструктивної техніки, метод дослідження потреб, пов'язаний з ототожненням їх з показниками попиту. Структура задоволення потреб людини: потреба, інтерес, мотивація, діяльність, задоволення потреби. Класифікація потреб: за походженням: біогенні, психогенні, соціогенні; суб'єктом – індивідуальні, групові, суспільні, загальнолюдські; за об'єктом – матеріальні і духовні; за функцією – фізичного й соціального існування, потреби збереження й потреби розвитку. Рівні задоволення потреб. Способи задоволення потреб: асиміляції, апропріація, діяльнісний, рефлексія.

Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку

Потреби людини у первісному суспільстві. Розвиток потреб та антропогенез. Християнство як основа європейської етики. Проблема потреб у античній філософії: Фалес Милетський, Піфагор Самоський, Демокрит, Ксенофонт, Сократ, Платон, Аристотель. Проблематика потреб у зв'язку з розробкою етики: Епікур, Сенека, школа скептиків. Потреби людини у теологічній філософії Августина Блаженного та Фоми Аквінського.

Антропоцентризм філософії Відродження та розуміння потреб людини. Концепції потреб людини у етичних вченнях філософів Нового часу: Френсіс Бекон, Томас Гоббс, Джон Локк, Рене Декарт, Монтеск'є, Гольбах, Гельвецій, Вольтер, Руссо. Потреби як основа діяльності у німецькій класичній філософії: Іммануїл Кант, Фрідріх Гегель, Людвіг Фейєрбах. Вплив на теорію потреб еволюційного вчення Чарльза Дарвіна. Вчення Карла Маркса і Фрідріха Енгельса. Проблематика потреб у українській філософії: вчення Григорія Сковороди, Володимира Вернадського. Людські потреби у творчості М. Гоголя.

Тема 3. Сучасні наукові концепції потреб людини

Соціально-філософський розгляд концепції потреб з позицій розкриття суспільної значущості й цінності потреб, виявлення механізму їхнього соціального функціонування у вітчизняній соціологічній думці. Потреби в роботах А.І. Самсіна, Є.А. Донченко, Л.В. Сохань. Потреби і мотиви людської діяльності у психологічних концепціях Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, Е. Фромма, Б. Скіннера. Системоутворюючі теорії потреб: психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда, теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу, Галактика потреб Казимежа Обухівського, Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова. «Суспільство споживання» та проблема потреб людини у сучасній філософії.

Змістовий модуль 2

Тема 4. Інтегративна концепція потреб людини

Сутнісний зв'язок теорії потреб і проблем виховання гармонійно розвиненої особистості. Проблеми визначення комплексу базових потреб. Значення соціальних потреб. Загальні принципи класифікації потреб. Призначення класифікації потреб, методологічні завдання, які вона вирішує. Фізіологічні, соціальні та духовні потреби. Співвідношення теорії потреб з типами послуг у сервісній діяльності. Універсальна матриця потреб С.Б. Каверіна. Проблеми створення загальної класифікації потреб. Специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю.

Тема 5. Теоретичні основи сервісної діяльності

Поняття сервісної діяльності. Співвідношення сервісної діяльності та сервісології. Процес у сфері послуг. Об'єкт та предмет сервісної діяльності. Емпіричний та теоретичний аналіз сервісної діяльності. Основні завдання сервісної діяльності. Форми діяльності, які включає сервісна діяльність: матеріально-перетворююча, пізнавальна, ціннісно-орієнтаційна, комунікативна. Сервіс як потреба. Сервіс як послуга. Поняття, терміни і визначення сервісної діяльності: послуга, надання послуги, споживач послуги, обслуговування. Норми сучасного сервісу: обов'язковість пропозиції, необов'язковість використання, еластичність сервісу, зручність сервісу, технічна адекватність сервісу. Поняття технології сервісу: інформаційна віддача сервісу, розумна цінова політика в сфері послуг, гарантована відповідальність виробництва сервісу. Завдання системи сучасного сервісу. Споживчі вимоги: до інформації, до устаткування й технологій, до виробника, до умов надання. Класифікація послуг У. Стетона та Р. Джадда, Т. Хілла, С. Чейза, Ч. Лавлока, Котлера. Класифікація послуг згідно «Державного класифікатора продукції та послуг (ДКПП) ДК 016-97».

Тема 6. Сучасні аспекти сервісної діяльності

Особливості надання послуг в сучасній Україні. Інновації, характерні для українського та світового туризму. «Венчурний бізнес» та його прояви в готельному та ресторанному бізнесі. Типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі. Недоліки функціонування служби сервісу в Україні. Тенденції розвитку сервісного обслуговування в Україні. Загальноприйняті норми сервісу. Основні завдання сучасного сервісу. Форми організації сервісного обслуговування. Характеристики обслуговування:

обов'язкові, нейтральні, сюрпризи. Сучасні форми сервісного обслуговування: абонементне, безконтактне, обслуговування вдома, прийом замовлень за місцем роботи, самообслуговування, виїзне, комбінована (комплексна) форма.

Тема 7. Культура сервісної діяльності

Поняття культури сервісу. Технологічний, економічний і естетичний аспекти культури сервісу. Психологічна культура сервісу. Етичний аспект культури сервісу. Норми професійної етики працівників сфери сервісу. Три сторони спілкування. Найважливіші види спілкування та їх прояви в сервісній діяльності. Стадії структури спілкування. Співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування. Міжособистісні відстані у сфері обслуговування. Якість у сфері послуг. Виробничі, функціональні й споживчі послуги. Складові якості послуг. Безпека як складова якості.

Методи викладання, навчання:

Проблемні лекції.
Семінарські заняття: публічне обговорення питань тем курсу, навчальні дискусії.
Виконання індивідуального навчально-дослідні завдання (ІНДЗ): інформативний реферат, електронна презентація на обрану тему наукової доповіді.

Форми контролю успішності навчання:

Контрольні заходи з перевірки успішності засвоєння навчального матеріалу з дисципліни включають: поточний контроль, виконання індивідуальних навчально-дослідних занять (ІНДЗ), підсумковий контроль.

Поточний контроль має на меті перевірку виконання завдань як аудиторної, так і самостійної роботи студентів та може проводитися в таких формах:

- перевірка підготовлених виступів, доповідей з тематики семінарських занять;
- усне опитування або письмовий експрес-контроль на аудиторних заняттях;
- перевірка виконання завдань СРС.

Контроль виконання *ІНДЗ* здійснюється у формі перевірки і захисту виконання інформативного реферату, наукової доповіді на обрану тему з електронною презентацією.

Формою *підсумкового контролю* з навчальної дисципліни «Сервісологія» є *екзамен*.

Семестровий екзамен – вид підсумкового контролю засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр, що проводиться в період екзаменаційної сесії.

Форма проведення семестрового екзамену – електронне тестування. При проведенні *підсумкового контролю* у формі електронного тестування використовується набір тестових завдань, які містяться в бібліотеці електронних курсів системи дистанційного навчання СУРА для перевірки знань студентів.

Рекомендована література:

Базова:

1. Мальська М. П., Пандяк. І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
2. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посібник. Харків. : ХДУХТ, 2009. 211 с.

Основна:

3. Байлик С. І., Писаревський І. М. Готельний сервіс: підручник; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
4. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
5. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. Карпатська Вежа, 2020. 145 с.

6. Машир Н., Пасюк А. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2016. 392 с.
7. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2017. 384 с.
8. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / М. Ю. Барна, І. М. Мельник та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. Київ : Кондор, 2016. 311 с.

Додаткова:

9. Малюк Л. П., Варапаєв О. М., Цюлковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник. Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. 211 с.
10. Мальська М. П., Гаталяк О. М, Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Київ : «Центр учбової літератури», 2016. 304 с.
11. Дуга В. О. Особливості маркетингу агротуристичного продукту // Інфраструктура ринку. 2019. Вип. 37. С. 235-242. <https://doi.org/10.32843/infrastructure37-33> URL: http://marketinfr.od.ua/journals/2019/37_2019_ukr/35.pdf.
12. Дуга В. О. Профілактичні заходи щодо створення умов безпечного відпочинку агротуриста // Бізнеснавігатор. 2020. Вип.1 (57). С.115-120. URL: <https://doi.org/10.32847/business-navigator.57-20>.
13. Дуга В. О. Репутаційний менеджмент як основа благополуччя агротуристичного бізнесу. Інтелект ХХІ. 2020. Вип. 5. С. 29-37. URL: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-5.6>.
14. Дуга В.О. Історія зародження та розвитку сільського туризму. Економічний простір: Збірник наукових праць. Дніпро: ПДАБА. 2021. № 165. С. 64-69. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/165-11>.
15. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
16. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів URL: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
17. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація URL: <http://3umf.com/doc/449/>.

Система оцінювання результатів навчання:

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Підсумковий бал з навчальної дисципліни є сумою балів, одержаних за поточний, підсумковий контроль (екзамен) та виконання індивідуального завдання.

Схема розподілу балів:

50 балів (поточний контроль)	10 балів (контроль виконання індивідуального завдання)	40 балів (підсумковий контроль - екзамен)
---------------------------------	--	---

Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю:

30 балів (поточний контроль)	5 балів (контроль виконання індивідуального завдання)	25 балів (підсумковий контроль - екзамен)
---------------------------------	---	---

Накопичування балів з навчальної дисципліни під час *поточного* контролю відбувається під час оцінювання таких видів робіт:

- 1) *Доповіді, виступи, участь в дискусіях і обговоренні на семінарських заняттях;*
- 2) *Усне опитування;*
- 3) *Письмові роботи з засвоєння тем курсу;*
- 4) *Виконання завдань СРС.*

Кожний вид поточної навчальної роботи студента оцінюється за 5-бальною шкалою.

Загальна семестрова оцінка за 100-бальною шкалою переводиться у національну шкалу відповідно до таблиці:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії і порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів під час усіх видів контролю здійснюється відповідно до затверджено в університеті «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень з навчальних дисциплін здобувачів вищої освіти» (URL : <https://www.suem.edu.ua/normatyvni-dokumeny>).

Політика курсу:

Політика дотримання академічної доброчесності

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

Комунікаційна політика

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Сервісологія».

Політика щодо пропусків занять

Студенти мають відвідувати лекційні й практичні (семінарські) заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогаяне, може звернутися по допомогу до викладача.

Політика щодо оскарження оцінювання

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

Бонуси

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.