

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни
дисципліни «Сервісна діяльність»
на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 3 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	Молодший бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Рогова Наталія Володимирівна
к.т.н., доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-42-22-57
Електронна адреса	nataljarogovaja35@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування базових знань про структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу.
Тривалість	5 кредити ЕКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії чи дистанційно, самостійна робота поза розкладом. Словесні (пояснення, розповідь, інструктування, коментування, роз'яснення); наочні (спостереження, ілюстрування); практичні (виконання вправ та вирішення проблемних завдань з використанням аналітичних, частково-пошукових та ін. методів)
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік
Базові знання	Основи готельної індустрії
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

УРН (Універсальні програмні результати навчання)	УК (Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти здобувач)
УРН. Розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу та організувати сервісно-виробничий процес підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	УК. Здатність формувати і реалізовувати сервісно-виробничий процес на підприємствах сфери гостинності

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»		
Тема	1. Відвідування	1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі:

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем												
Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»														
Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини	занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>№; Питання; Відповідь.</p> <p>Перелік питань:</p> <p>Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»?</p> <p>Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни?</p> <p>Що таке послуга в контексті сервісної діяльності? Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги? Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – соціально-культурних?</p> <p>Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг?</p> <p>Що є основою сервісної діяльності? Як ви це розумієте?</p> <p>Які вимоги повинні висуватись до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності?</p> <p>Наведіть відомі вам класифікації послуг?</p> <p>Яка класифікація послуг, на ваш погляд, найбільш відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому?</p> <p>До якої групи послуг за Лавлоком можна, в основному, віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь.</p> <p>Наведіть приклади послуг зі сфери готельного і ресторанного господарства, які відносяться до різних груп під час класифікації за Котлером.</p> <p>Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення.</p> <p>Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.</p> <p>2. На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Термін</th> <th>Визначення / роз'яснення</th> <th>Джерело</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Сервісна діяльність*</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Примітка* - приклад</p>	№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело	1	Сервісна діяльність*						
№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело											
1	Сервісна діяльність*													
Тема Специфіка послуг як товару	2. Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі:</p> <p>№; Питання; Відповідь.</p> <p>Перелік питань:</p> <p>Визначте властивості послуги як товару.</p> <p>Назвіть три рівні товару (згідно Ф. Котлеру) і місце сервісної діяльності в створенні «підкріплення» товару.</p> <p>Назвіть основні характеристики послуг.</p> <p>Якими засобами архітектор може підвищити відчутність своєї послуги?</p> <p>У чому причина мінливості якості послуг або гетерогенність послуг?</p> <p>Про яку характеристику послуг йде мова в наступному прикладі? Службовець банку здатний обслужити 20 клієнтів на годину. У період з 10 до 11 годин немає клієнтів, в наступну годину до нього зібралася черга в 40 чоловік?</p> <p>У чому відмінність послуг від матеріального продукту? Що в них спільного?</p>												
Тема Цінність послуги.	3. Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної	<p>1.3 яких етапів складається життєвий цикл послуги? Наведіть приклади життєвого циклу наступних послуг, таких як послуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • з організації арт-програм в ресторані; • з організації бізнес-ланчу в кафе; • з надання масажу в готелі; • з прибирання номера в готелі. <p>2. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.</p>												

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»		
	роботи; тестування	
Модуль 2. Теорія організації обслуговування		
Тема4. Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Наведіть приклад характеристики послуги, як невідчутність. Розробити заходи для продавця послуг, щоб підвищити ступінь довіри і зміцнити бажання клієнта. 2. Наведіть приклад характеристики послуги, як відсутність володіння. Розробити заходи для повторного використання послуги. 3. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 4.
Тема5. Теорія організації обслуговування	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь. Перелік питань: 1. Визначте основний зміст SERVUCTION моделі. 2. Поясніть поняття «бек-офіс» і «фронт-офіс». 3. Що являє собою система маркетингу послуг? 4. Які процеси оцінюють клієнти, які отримують послуги? 5. У чому полягає особливість надання послуг через електронні канали? 6. Які засоби та інструменти використовуються компаніями для досягнення бажаних змін цільового ринку? 2. Підготуватись до модульної контрольної роботи.
Тема 6. Сервіс - компонент продажу товарів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. Підготувати презентаційну доповідь за однією з тем плану лекції. 3. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 6. 1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь. Перелік питань: 1. Чим обумовлено зростаюче значення сервісного обслуговування покупців? 2. Назвіть основні завдання системи сервісу? 3. Дайте характеристику видам сервісу по часу його виконання. 4. Яка роль технічного обслуговування в підтримці обладнання в працездатному стані? 5. Дайте характеристику фірмовому сервісу. 6. Які основні принципи гарантійного обслуговування?

Інформаційні джерела

1. Єрко І. В., Янюк І. М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.
2. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: Київ : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
3. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посібник : 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 343с.
4. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб. уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2020. 192 с.
5. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html
6. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/>

7. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_dejatelnost/page0002.asp#xex30
8. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html
9. Психологічне трактування потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу : <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/>
10. Природа потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: оцінювання (усних повідомлень і практичних завдань із питань курсу, самостійна й індивідуальна робота за темами, виконання практичних завдань і т. ін.) здійснюється з позицій дотримання академічної доброчесності, ґрунтоване на чинних нормативних документах. Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» (http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf); під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Презентації та виступи мають бути авторськими оригінальними.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://www.puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 бали); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу занять (5 бали); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни