

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Сервісологія»

на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

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

Рогова Наталія Володимирівна

К.Т.Н.

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-954225726
Електронна адреса	nataljarogovaja35@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-16.00
Сторінка дистанційного курсу	http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2180

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок, що дають змогу проводити інноваційну діяльність; впроваджувати різні типи інновацій у готелях і ресторанах
Тривалість	3 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
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 (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з організації роботи готелів і ресторанів, основ наукових досліджень
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 2 Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію РН 14. Аналізувати і прогнозувати потреби населення в готельно-ресторанних послугах.	СК-01 - Здатність до розробки стратегій розвитку діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства на різних рівнях і відповідних рівнів проєктів. СК-02 - Готовність застосовувати методи аналізу, розробки, пошуку рішень у господарській діяльності, і оцінювати ефективність процесів підприємств готельного і ресторанного господарства.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання		
Тема 1. Основні поняття теорії потреб	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з поняттям «потреба», основними підходами до їх класифікації. Визначення особливості розгляду категорії потреби та її трактування в предметному полі індустрії гостинності.
Тема 2. Розвиток потреб в історії	Відвідування занять; захист домашнього	Ознайомлення з ключовими аспектами розвитку

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання		
суспільства	завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	потреб в історії суспільства. Встановлення їх впливу на розвиток сфери гостинності.
Тема 3. Наукові концепції потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення основних наукових концепцій потреб людини та отримання навичок їх використання для аналізу діяльності в готельно-ресторанній сфері
Модуль 2. Сервісологія як інтегративна концепція потреб людини		
Тема 4. Структура задоволення потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення структури задоволення потреб людини. Проведення аналізу обслуговування споживача готельно-ресторанної послуги за структурою задоволення потреб людини
Тема 5. Форми задоволення потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з формами задоволення потреб людини. Визначення форм задоволення потреб людини, які застосовуються в діяльності готельно-ресторанного підприємства
Тема 6. Методологічні принципи дослідження потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення методологічних принципів дослідження потреб людини. Проведення дослідження потреб споживачів готельно-ресторанного підприємства
Тема 7. Економічний розвиток суспільства і особливості споживання продукції і послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з особливостями економічного розвитку суспільства і особливостями споживання продукції і послуг, визначення їх впливу на розвиток сучасної сфери гостинності
Тема 8. Інновації в розвитку сервісу та національні особливості споживання продукції і послуг в Україні	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення сучасних тенденцій розвитку сфери сервісу, порівняння вітчизняного та світового досвіду.

Інформаційні джерела

1. Єрко І.В., Новосад О.В., Барський Ю.М. Дослідження споживчої поведінки та потреб гостей у готельно-ресторанному господарстві Луцької територіальної громади. Економіка та суспільство. 2022. № 40. [Електронний ресурс]. Режим доступу :URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1479> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-35
2. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249. [Електронний ресурс]. Режим доступу :URI <https://lib.udau.edu.ua/handle/123456789/9466>
3. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#hex30
4. Терещук Н., Методологічні основи розвитку сервісології в ресторанному господарстві. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. № 1-2(3-4) (2021). Уманський національний університет садівництва, [Електронний ресурс]. Режим доступу : DOI: [https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2\(3-4\).2021.242686](https://doi.org/10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.242686)
5. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57>.
6. Закон України Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо державної системи моніторингу довкілля, інформації про стан довкілля (екологічної інформації) та інформаційного забезпечення управління у сфері довкілля (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2023, № 63, ст.208).
7. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / О. І. Угоднікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 90 с.

8. Волнянський А. Підвищення прибутковості через управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) / 18.04.2024 [Електронний ресурс]. Режим доступу :URI <https://blog.colobridge.net/uk/2024/04/data-driven-ua/>
9. Янчук Т., Боєнко О. Впровадження CRM-систем як засіб підвищення ефективності маркетингової діяльності. Економіка та суспільство. 2023. № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2269/2192>

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: письмові практичні завдання мають бути здані для перевірки під час практичного заняття з відповідної теми. Якщо завдання виконуються із порушенням термінів без поважних причин, то можуть оцінюватися на нижчу оцінку (до 50 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Поточна модульна робота проводиться у формі тестів в письмовій формі або за допомогою відповідного програмного забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу у термін, передбачений робочою програмою навчальної дисципліни, студент має 2 спроби для тестування. Якщо оцінка за поточну модульну роботу незадовільна (менш 60 % правильних відповідей), перекладання відбувається у формі усної співбесіди з теоретичних питань модулю.

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvithnogo-procесу-1.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>.

Політика щодо відвідування: відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковими, якщо студент пропустив заняття, або отримав незадовільну оцінку, він має відпрацювати пропущене, або нескладене шляхом вивчення матеріалів з відповідної теми в дистанційному курсі, виконання тематичного тесту для самоконтролю, написання конспекту з подальшим захистом під час індивідуальної консультації; за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Якщо заняття (за умов надзвичайної ситуації) проводиться дистанційно, студент має виходити на зв'язок із викладачем за розкладом занять та відповідно додаткової інструкції.

Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися академічної доброчесності; не допускати списування (один в одного, з власноруч написаного тексту, друкованого або електронного носія інформації тощо) під час виконання індивідуальних навчальних завдань та дидактичних тестів; якісно оформлювати посилання на джерела інформації при написанні доповідей, підготовки презентацій, тез тощо.

В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf .

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf> .

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf .

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyly-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf f

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttvediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); захист домашнього завдання (6 балів); обговорення матеріалу занять (6 бали); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); тестування (3 бали); поточна модульна робота (10 балів)	40
Модуль 2 (теми 4-8): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (10 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (10 балів)	60
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