

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

СИЛАБУС

Вибіркової дисципліни
дисципліни «Сервісна діяльність»
на 2025-2026 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	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 в області людських взаємовідносин, де формуються і удосконалюються специфічні технології щодо потреб людини та діяльність закладів з їх задоволення
Тривалість	5 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, 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
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 компетенції, якими повинен оволодіти здобувач)
УРН. Організовувати сервісно-виробничий процес який забезпечує гармонізацію інтересів споживачів і підприємств (закладів) готельно-ресторанного бізнесу.	УК. Здатність формувати і реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді)

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»		
Тема 1. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання	1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі №; Питання; Відповідь. Перелік питань: Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»? Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни? Що таке послуга в контексті сервісної діяльності? Наведіть приклади реальних та

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем												
Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»														
	навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі. Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги? Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – соціально-культурних? Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг? Що є основою сервісної діяльності? Як ви це розумієте? Які вимоги повинні висуватись до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності? Наведіть відомі вам класифікації послуг? Яка класифікація послуг, на ваш погляд, найбільш відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому? До якої групи послуг за Лавлоком можна, в основному, віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь. Наведіть приклади послуг зі сфери готельного і ресторанного господарства, які відносяться до різних груп під час класифікації за Котлером. Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення. Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг. 2. На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці <table><tr><th>№</th><th>Термін</th><th>Визначення / роз'яснення</th><th>Джерело</th></tr><tr><td>1</td><td>Сервісна діяльність*</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Примітка* - приклад	№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело	1	Сервісна діяльність*						
№	Термін	Визначення / роз'яснення	Джерело											
1	Сервісна діяльність*													
Тема Специфіка послуг товару	2. 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: Визначте властивості послуги як товару. Назвіть три рівні товару (згідно Ф. Котлеру) і місце сервісної діяльності в створенні «підкріплення» товару. Назвіть основні характеристики послуг. Якими засобами архітектор може підвищити відчутність своєї послуги? У чому причина мінливості якості послуг або гетерогенність послуг? 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. У чому відмінність послуг від матеріального продукту? Що в них спільного?												
Тема Цінність послуги.	3. Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	1. З яких етапів складається життєвий цикл послуги? Наведіть приклад життєвого циклу наступних послуг, таких як послуга: • з організації арт-програм в ресторані; • з організації бізнес-ланчу в кафе; • з надання масажу в готелі; • з прибирання номера в готелі. 2. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.												
Модуль 2. Теорія організації обслуговування														
Тема4. Поведінка споживачів та	Відвідування занять; захист домашнього	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												

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»		
процес прийняття ними рішення	завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	заходи для повторного використання послуги. 3. У дистанційному курсі виконати тестовий самоконтроль знань за матеріалом, розглянутим в темі 4.
Тема 5. 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. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Безрученков Ю. В. Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства у вищому навчальному закладі : автореф. дис. ... канд. пед. наук: [спец.] 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Безрученков Юрій Володимирович ; Луганськ. ун-т імені Тараса Шевченка. – Луганськ, 2014. – 20 с.
3. Малюк, Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність [Текст] : навч. посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв, А. В. Зіolkовська. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с. – На укр. яз. – ISBN 978-966-405-123-8

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

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

[organizacziyu-osvitnogo-proczesu-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

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

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

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

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

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

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

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

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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>

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>

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>

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>

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>

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

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

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

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

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

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

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці

«Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediynosti/>

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти:

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoyi-osvity.pdf>

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoyi-osvity.pdf>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання	45,5

самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	40,5
Підсумкове тестування	14
Разом	100

Здобувачі вищої освіти отримують додаткові бали (10-15 балів) за активну участь у студентських науково-практичних конференціях, вебінарах, семінарах тощо. Додаткові бали нараховуються у межах загальної кількості 100 балів.

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