

# ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

## СИЛАБУС

Вибіркової дисципліни  
дисципліни «Сервісна діяльність»  
на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 8 семестр
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 закладу вищої освіти

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

### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування базових знань в області людських взаємовідносин, де формуються і удосконалюються специфічні технології щодо потреб людини та діяльність закладів з їх задоволення
<b>Тривалість</b>	5 кредити ЕКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	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
<b>Базові знання</b>	Основи готельної індустрії
<b>Мова викладання</b>	Українська

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

<b>УРН (Універсальні програмні результати навчання)</b>	<b>УК ( Універсальні компетенції, якими повинен оволодіти здобувач)</b>
<b>УРН.</b> Організувати сервісно-виробничий процес який забезпечує гармонізацію інтересів споживачів і підприємств (закладів) готельно-ресторанного бізнесу.	<b>УК.</b> 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
<b>Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»</b>		
Тема 1. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання	<b>1.Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</b> <b>Перелік питань:</b> 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												
<b>Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»</b>														
	навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p>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.</p> <p><b>2. На підставі вивчення ключових понять теоретичного матеріалу створити глосарій з дисципліни за формою таблиці</b></p> <table border="1"> <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 товару	2. Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<p><b>1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</b></p> <p><b>Перелік питань:</b></p> <p>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?</p>												
Тема Цінність послуги.	3. Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	<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"> <li>• з організації арт-програм в ресторані;</li> <li>• з організації бізнес-ланчу в кафе;</li> <li>• з надання масажу в готелі;</li> <li>• з прибирання номера в готелі.</li> </ul> <p>2. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.</p>												
<b>Модуль 2. Теорія організації обслуговування</b>														
Тема4. Поведінка споживачів та	Відвідування занять; захист домашнього	<p>1. Наведіть приклад характеристики послуги, як невідчутність. Розробити заходи для продавця послуг, щоб підвищити ступінь довіри і зміцнити бажання клієнта.</p> <p>2. Наведіть приклад характеристики послуги, як відсутність володіння. Розробити</p>												

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1 «Сервісна діяльність як форма задоволення потреб»</b>		
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	<b>1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</b> <b>Перелік питань:</b> 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. <b>1. Дати відповіді на контрольні питання. Результати роботи подати у форматі: №; Питання; Відповідь.</b> <b>Перелік питань:</b> 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. Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality / B. J. Ali and other. International journal of Engineering, Business and Management. 2021. Vol 5. Issue 3. pp. 14.28. URL: [https://www.researchgate.net/publication/351780048\\_Hotel\\_Service\\_Quality\\_The\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Hospitality/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/351780048_Hotel_Service_Quality_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_in_Hospitality/citation/download).
2. Сервісологія та сервісна діяльність [Текст] : навч. посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв, А. В. Зіолковська. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с. – На укр. яз. – ISBN 978-966-405-123-8
3. Коваль, І. П. Сервісна діяльність у готельному бізнесі: теорія і практика. – Львів: Видавництво ЛНУ, 2020. – 256 с.
4. Кузьменко, О. І. Цифрові технології в готельній індустрії // Вісник туризму і гостинності. – 2023. – № 2. – С. 45–53.
5. Жадан Т. А., Жадан Ю. В., Соколова Є. Б. Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні. Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва. 2022. Вип. 101, Ч. 2. С. 234-246.
6. Камушков О. С., Ткач В. О., Язіна В. А., Жилко О. В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. Актуальні проблеми інноваційної економіки: Всеукр. наук. журнал. 2021. № 2. С. 38-43.

## 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), перескладання 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-osvitnogo-proczesu.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](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/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro-povt-navch.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.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\\_students.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_students.pdf).

Положення про академічну доброчесність [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrochesnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.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](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](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-rezultatuv-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-pravylya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacziy-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro-apel\\_pidsumk.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidsumk.pdf)

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

**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/studentskyi-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

**Уповноважений з прав 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-inklyuzyvnoho-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoji-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 самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	45,5
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
ПМК	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