

	<h2 style="margin: 0;">СИЛАБУС</h2> <h3 style="margin: 0;">НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</h3> <h3 style="margin: 0;">«СЕРВІСОЛОГІЯ»</h3> <p style="margin: 0;">Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)</p> <p style="margin: 0;">Спеціальність: <u>241 Готельно- ресторанна справа</u></p> <p style="margin: 0;">Рік навчання: <u>1-й, семестр 2-й</u></p> <p style="margin: 0;">Кількість кредитів ECTS: <u>5 кредитів</u></p> <p style="margin: 0;">Назва кафедри: <u>Менеджменту зовнішньо-економічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму</u></p> <p style="margin: 0;">Мова викладання: <u>українська</u></p>
<p style="margin: 0;">Лектор курсу</p>	<p style="margin: 0;">к.е.н., ст. викладач Табенська Оксана Ігорівна</p>
<p style="margin: 0;">Контактна інформація лектора (e-mail)</p>	<p style="margin: 0;"><u>tabenska@vsau.vin.ua, oksana.tabenska.68@gmail.com</u></p>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Сервісологія» є обов'язковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 150 год.: лекції – 26 год.; практичні заняття – 24 год., самостійна робота – 100 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – іспит.

Під час вивчення дисципліни можуть використовувати знання, отримані з таких дисциплін: «Туристичні та готельні ресурси України», «Кулінарна етнологія».

Основні положення навчальної дисципліни можуть застосовуватися під час вивчення таких дисциплін: «Діловий етикет ресторанного обслуговування», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «PR-технології в готельному бізнесі» та проходження навчальної та виробничої практики.

Призначення навчальної дисципліни

Освітня компонента «Сервісологія» спрямована на дослідження номенклатури існуючих послуг і обслуговування споживачів у закладах

готельно-ресторанного господарства різних типів та форм власності; принципів організації обслуговування різноманітних контингентів споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства різних типів, класів, форм власності, а також методів обслуговування; принципів організації та здійснення виставкової і фестивальної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Метою вивчення дисципліни «Сервісологія» є формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності.

Завдання:

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;
- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;
- аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Вивчення курсу дозволить сформуванню цілісного уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКИХ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧПРИВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен сформувати такі програмні компетентності:

інтегральну компетентність (ІК):

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

спеціальні компетентності (СК):

СК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 14. Здатність розробляти пропозиції з організації обслуговування гостей та виробничо-технологічного процесу в сфері послуг у сільських садибах з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанных послуг, а також суміжних наук.

ПРН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН 23. Розуміти і реалізовувати на практиці здатність організації обслуговування туристів та виробничо-технологічного процесу в сфері послуг гостинності в сільських садибах з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод само презентації).

ПЛАН ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назви теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2	2	8
2	Тема 2. Характеристика і класифікація послуг	2	2	8
3	Тема 3. Сервіс гостинності	2	2	8
4	Тема 4. Організація харчування як комплекс сервісних послуг	2	2	8
5	Тема 5. Класифікація закладів ресторанного господарства.	2	2	10
06	Тема 6. Сервісне обслуговування нарад, конференцій і виставок	2	2	10
7	Тема 7. Послуги відпочинку, рекреації та анімаційного сервісу	2	2	10
8	Тема 8. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності	2	4	10
9	Тема 9. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах за дипломатичним протоколом.	2	2	10
10	Тема 10. Організація та культура сервісної діяльності	4	2	10
11	Тема 11. Міжнародний етикет обслуговування.	4	2	8
Разом		26	24	100

Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота студента організується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання та виконання індивідуального творчого завдання (гугл-презентації).

Самостійна робота здобувача є одним із способів активного, цілеспрямованого набуття нових для нього знань та умінь. Вона є основою його підготовки як фахівця, забезпечує набуття ним прийомів пізнавальної діяльності, інтерес до творчої роботи, здатність вирішувати наукові та практичні завдання.

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця. Навчальний матеріал навчальної дисципліни, передбачений робочою програмою навчальної дисципліни для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, виносяться на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять.

Види самостійної роботи

№ з/п	Вид самостійної роботи	Години	Терміни виконання	Форма та метод контролю
1	Опрацювання питань, що виносяться на самостійне вивчення.	38	щотижнево	Усне та письмове опитування
2	Підготовка самостійних питань з тематики дисципліни	16	щотижнево	Усне та письмове опитування
3	Індивідуальні творчі завдання (виконання презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проекти, віртуальні екскурсії, проведення екскурсій), створення та використання папки туриста	32	4 рази на семестр	Спостереження за виконанням, обговорення, виступ з презентацією, усний захист, використання туристичних карт для опитування студентів
4	Підготовка до контрольних робіт та тестування	14	2 рази на семестр	Тестування
Разом		100		

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Дишкантюк О. В., Власюк К. В. Гастрономічний туризм: підручник. Одеса: ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. 136 с.
2. Мальська М. П., Філь М. І., Пандяк І. Г. Гастрономічний туризм: навч. посіб. Київ: Каравела, 2021. 304 с.
3. Цесьців Д. С. Геопросторова організація туристичних ресурсів Вінницької області: дис. ... канд. геогр. наук: 11.00.11 – конструктивна географія і раціональне використання природних ресурсів. Луцьк, 2021. 212 с.
4. Фестивальний туризм: теорія та практика: навч. посібник / М. П. Мальська, А.Т. Грицишин, С.В Білоус, М.Я Топорницька. Київ. Видавець ФОП Піча Ю.В. 2022. 232с.
5. Іванунік В.О., Явкін В.Г. Атрактивність рекреаційно-туристичних територій: навч. посіб. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 248 с.
6. Устименко Л. М., Афанасьєв І. Ю. Історія туризму : навч. посіб. Київ : Алерта, 2023. 378 с.
7. [Божидарнік Т.В.](#), [Божидарнік Н.В.](#) Міжнародний туризм: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2021. 312 с.

Допоміжна література

1. Голод А. П., Никига О. В. Гастрономічні фестивалі як чинник туристичної привабливості Львівської області. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика: зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. (19 травня 2022 року, м. Львів)*. Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. С. 356–358.
2. Графська О. І., Головчук Ю. О., Никига О. В. Роль маркетингових інновацій у розвитку гастрономічного туризму в регіоні. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-9>.
3. Гринюк В. І. Гастротуризм як метод популяризації нематеріальної культурної спадщини. *Нематеріальна культурна спадщина як сучасний туристичний ресурс: досвід, практики, інновації. Тези доп. IV Міжнар. наук.-практ. конф.-фестивалю*. Київ: КНУКіМ, 2021. С. 222–224.
4. Нестерчук І. К. Методи та інструменти оцінки потенціалу гастрономічного туризму. *Географія та туризм*. 2021. Вип. 66. С. 18–28. <https://doi.org/10.17721/2308-135X.2021.66.18-28>.
5. Никига О.В. Гастрономічний туризм як перспективний напрям регіонального розвитку. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: зб. тез доп. II Міжнар. наук.-практ. конф. (7–8 жовтня 2021 р.)*. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2021. С. 222–224.
6. Никига О. Інноваційні напрями розвитку етногастрономічного туризму в регіоні. *Молода спортивна наука України*. 2021. Вип. 25, т. 4. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. С. 72–73.
7. Никига О. В., Голод А. П. Інноваційний розвиток гастрономічного туризму у Львівській області. *Інноваційні тенденції розвитку туризму в Україні та світі*. Зб. наук. пр. Львів, 2021. С. 190–192.
8. Никига О. В., Голод А. П. Фактори розвитку гастрономічного туризму у Львівській області. *Готельно-ресторанний і туристичний бізнес: теорія і практика: I-а Всеукраїнська науково-практична конференція студентів, аспірантів та молодих вчених (21–22 травня 2021 р., м. Одеса)*. Одеса: Міжнародний гуманітарний університет, 2021. С. 43–45.
9. Паска М. З., Радзімовська О. В. Ресторанний туризм як новий напрям на туристичному ринку Львівщини. *Наукові записки Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка. Географічні науки*. 2022. № 2 (3). С. 65–70.

Інформаційні ресурси:

1. Велтрінг Ф. Регіональні полюси зростання. Розуміння інструменту, аналіз передумов його успіху і виявлення принципів для можливості перенесення в український контекст. Київ: Мезопартнетр, 2019. 24 с. URL: http://ck-oda.gov.ua/docs/2019/30052019_2.pdf
2. Бішоф М., Шовістре Е., Кляйс К., Вілле Й. Стиль життя. Сталий туризм. Факти про Німеччину: актуалізоване видання. Франкфурт-на-Майні, Берлін : Fazit Communication GmbH, 2018. 180 с.

3. Zahlen-Daten-Fakten. *Deutschertourismusverband*. 2011. URL: <https://www.deutschertourismusverband.de/service/touristische-informationsnorm-tin.html>

4. Індустріальні парки Котбуса. URL: <https://www.egc-cottbus.de/ru/kotbus-predlagaet/zhizn-i-zhilaja-sreda>

5. Група Accor Hotels – світовий лідер у сфері подорожей. URL: <https://ua.interfax.com.ua/news/press-release/437305.html>

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ ДО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

Розподіл балів за видами навчальної діяльності

	Вид навчальної діяльності	Бали
Атестація 1		
1	Присутність на лекційних заняттях	5
2	Відповіді на практичних заняттях	10
3	Виконання контрольних робіт, тестування	10
4	Індивідуальні та групові творчі завдання	5
	Всього за атестацію 1	30
Атестація 2		
1	Присутність на лекційних заняттях	5
2	Відповіді на практичних заняттях	10
3	Виконання контрольних робіт, тестування	10
4	Індивідуальні та групові творчі завдання	5
	Всього за атестацію 2	30
	Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності	10
	Підсумкове тестування	30
	Разом	100

Якщо здобувач упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він не допускається до іспиту. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками контрольних заходів є виконання індивідуальної творчої роботи (презентації).

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для іспиту
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
66-74	D	задовільно
60-65	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни