

# ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



## ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

*Вікторія ГРАНОВСЬКА*

"31" "08" 2021 року

## ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

*Олена МОРОЗОВА*

Протокол засідання кафедри

готельно-ресторанного та туристичного

бізнесу й іноземних мов ХДАЕУ

від "30" "08" 2021 року № 1

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Сервісологія

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Херсон – 2021

## 1. Загальна інформація

<b>Назва навчальної дисципліни</b>	Сервісологія
<b>Факультет</b>	Економічний
<b>Назва кафедри</b>	Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов
<b>Викладач</b>	Дуга Вікторія Олександрівна – старший викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов;
<b>Контактна інформація</b>	+38(098)5803023; v.dyga@i.ua; kafturbiz@gmail.com
<b>Графік консультацій</b>	Очні консультації: вівторок, середа 13:30 – 14.50 (м.Херсон, вул. Стрітенська, ХДАЕУ, корпус №3, ауд. 3-12). Консультації online: Viber +3809803023; ZOOM 849 026 6718
<b>Програма дисципліни</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Сервісологія як дисципліна</li><li>2. Людина як об'єкт вивчення сервісології</li><li>3. Потреби людини</li><li>4. Цінності в житті сучасної людини</li><li>5. Поведінка споживача сфери послуг</li><li>6. Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку</li><li>7. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів</li><li>8. Методи дослідження споживачів</li><li>9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю</li><li>10. Організація сервісного обслуговування</li><li>11. Сервіс у готельній індустрії</li><li>12. Ресторанний сервіс - головний критерій успіху</li><li>13. Етика і психологія сервісної діяльності</li><li>14. Управління якістю у сфері послуг</li><li>15. Захист прав споживачів сфери послуг</li><li>16. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг</li></ol>
<b>Мова викладання</b>	українська

## 2. Анотація курсу

<b>Анотація курсу</b>	Одним із важливих аспектів комплексного підходу до підготовки сучасних фахівців для індустрії гостинності та сфери туризму є питання підвищення якості сервісу. Дисципліна «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспектів сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг.
<b>Інформаційний пакет дисципліни</b>	<a href="http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/course/view.php?id=801">http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/course/view.php?id=801</a>

## 3. Мета та завдання курсу

<b>Мета викладання дисципліни</b>	формування у здобувачів комплексу знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг.
<b>Завдання вивчення дисципліни</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• вивчення здобувачами соціальних передумов та основних етапів розвитку сервісної діяльності;</li><li>• вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;</li><li>• аналіз здобувачами становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;</li><li>• вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;</li><li>• аналіз виникнення, управління, зміни потреб;</li><li>• вивчення структури і класифікації потреб людини;</li><li>• вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;</li><li>• вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;</li><li>• аналіз здобувачами процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;</li><li>• освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.</li><li>• засвоєння поняття контактної зони сервісних підприємств, психологічної, етичної та естетичної культури сервісу;</li><li>• знайомство із підприємствами, що надають послуги населенню;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знайомство із формами організації обслуговування споживачів послуг;</li> <li>• вивчення правил обслуговування населення та прав споживачів;</li> <li>• знайомство з новими видами послуг та прогресивними формами обслуговування.</li> </ul>
--	---

#### 4. Програмні компетентності та результати навчання

<b>Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу</b>	
<b>Загальні</b>	ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
<b>Спеціальні (фахові)</b>	СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів
<b>Програмні результати навчання (ПРН)</b>	
<b>ПРН</b>	ПРН 02. 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 ресторанних послуг, а також суміжних наук. ПРН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПРН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів. ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

#### 5. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

<b>Рік викладання</b>	1-й
<b>Семестр</b>	1-й
<b>Курс</b>	1-й
<b>Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента</b>	Обов'язкова компонента
<b>Пререквізити</b>	
<b>Постреквізити</b>	«Дизайн об'єктів ГР і Т бізнесу», «Основи індустрії гостинності», «Етикет міжособистісних комунікацій в ГРС», «Барна справа», «Маркетинг ГРБ», «Менеджмент ГРБ»

## 6. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

<b>Кількість кредитів / годин</b>	4/120
<b>Лекції</b>	30
<b>Практичні / Семінарські</b>	30
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна робота</b>	60
<b>Форма підсумкового контролю</b>	екзамен

## 7. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

<b>Технічне та програмне забезпечення</b>	Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: DSpace. Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальноживаних програм та операційних систем Microsoft Office.
<b>Обладнання</b>	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль)

## 8. Політика курсу

<b>Загальні вимоги</b>	Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше.
<b>Політика щодо дедлайнів і перескладання</b>	Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<b>Політика щодо відвідування</b>	Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання пропущених занять з об'єктивних причин (хвороба). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущені заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час.
<b>Політика щодо виконання завдань</b>	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші

	питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни
<b>Академічна доброчесність</b>	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт заборонено.

## 9. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			лк	лаб	сем. / пр.	СР	
<b>Змістова частина I. ОСНОВИ ТЕОРІЇ СЕРВІСУ</b>							
1	Тема 1	Сервісологія як дисципліна	2		2	4	4
2	Тема 2	Людина як об'єкт вивчення сервісології	2		-	2	
2-3	Тема 3	Потреби людини	2		2	4	4
3	Тема 4	Цінності в житті сучасної людини	-		2	4	
4	Тема 5	Поведінка споживача сфери послуг	2		2	4	4
5	Тема 6	Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку	2		2	4	
6	Тема 7	Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів	2		2	4	4
7	Тема 8	Методи дослідження споживачів	2		2	4	
8	Тема 9	Етапи процесу прийняття рішення про купівлю	2		2	2	4
	ПК ЗЧ 1	Підсумкова контрольна робота №1					10
<b>Змістова частина II. СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ФОРМА ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ</b>							
9	Тема 10	Організація сервісного обслуговування	2		2	4	4
10	Тема 11	Сервіс у готельній індустрії	2		2	4	
11	Тема 12	Ресторанний сервіс - головний критерій успіху	2		2	4	4
12	Тема 13	Етика і психологія сервісної діяльності	2		2	4	4
13	Тема 14	Управління якістю у сфері послуг	2		2	4	4
14	Тема 15	Захист прав споживачів сфери послуг	2		2	4	4

15	Тема 16	Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	2		2	4	4
	ПК ЗЧ 2	Підсумкова контрольна робота №2					10
	<b>Разом:</b>		<b>30</b>		<b>30</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

## 10. Форми і методи навчання

<b>Лекція</b>	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювальне-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування
<b>Практичні /Семінарські</b>	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо.
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна робота</b>	Здобувачі виконують завдання за планом
<b>Індивідуальна робота</b>	

## 11. Система контролю та оцінювання

<b>Поточний контроль</b>
Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо. Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача.
<b>Підсумковий контроль за змістовою частиною</b>
Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.
<b>Підсумковий контроль</b>
Форма проведення екзамену – письмова. Види запитань з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 60 балів) та екзамен (не більше 40 балів).

### Розподіл балів з дисципліни

Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали)																Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)							
Змістова частина 1										Змістова частина 2														
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	ПК ЗЧ 1	T6	T7	T8	T9	T10	T11			T12	T13	T14	T15	T16	ПК ЗЧ 2	
Max 4		Max 4		Max 4		Max 4		Max 4	Max 10	Max 4		Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 10	Max 40	Max 100

#### 12. Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно	не зараховано
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	



### 13. Рекомендована література та інформаційні ресурси

<b>Основна література</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 412 с.</li><li>2. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 312 с.</li><li>3. Байлик С.І. Готельний сервіс: підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп.-ва ім. О. М. Бекетова. –Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. –329 с.</li><li>4. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. - Карпатська Вежа, 2020. - 145 с.</li><li>5. Машир Н. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник / Н. Машир, А. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.</li><li>6. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник / О. Б. Моргулець. – К.: ЦУЛ, 2017. – 384 с.</li><li>7. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. –К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.</li><li>8. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник/ Н. П. Машир, А. П. Пасюк. – К.: Кондор, 2016. – 311 с.</li></ol>
<b>Додаткова</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варапаєв, А. В. Цюлковська. - Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. - 211 с.</li><li>2. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – Київ : «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.</li><li>3. Дуга В.О. Особливості маркетингу агротуристичного продукту [Електронний ресурс] / В.О. Дуга // Інфраструктура ринку. – 2019. – Вип. 37. – С. 235-242. <a href="https://doi.org/10.32843/infrastruct37-33">https://doi.org/10.32843/infrastruct37-33</a>. Режим доступу: <a href="http://market-infr.od.ua/journals/2019/37_2019_ukr/35.pdf">http://market-infr.od.ua/journals/2019/37_2019_ukr/35.pdf</a></li><li>4. Дуга В.О. Профілактичні заходи щодо створення умов безпечного відпочинку агротуриста / В.О. Дуга // Бізнес-навігатор. – 2020. – Вип.1 (57). – С.115-120. DOI: <a href="https://doi.org/10.32847/business-navigator.57-20">https://doi.org/10.32847/business-navigator.57-20</a></li><li>5. Дуга В.О. Репутаційний менеджмент як основа благополуччя агротуристичного бізнесу. Інтелект ХХІ. 2020. Вип. 5. С. 29-37. DOI: <a href="https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-5.6">https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-5.6</a></li><li>6. Дуга В.О. Історія зародження та розвитку сільського туризму. Економічний простір: Збірник наукових праць. – Дніпро: ПДАБА. 2021. № 165. С. 64-69. DOI: <a href="https://doi.org/10.32782/2224-6282/165-11">https://doi.org/10.32782/2224-6282/165-11</a></li><li>7. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf">http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf</a>.</li></ol>

	<p>8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <a href="http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf">http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf</a>.</p> <p>9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://3umf.com/doc/449/">http://3umf.com/doc/449/</a>.</p>
<b>Інформаційні ресурси</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="http://hotel-rest.com.ua">http://hotel-rest.com.ua</a> – Академія гостинності</li><li>2. <a href="http://www.restorator.ua">http://www.restorator.ua</a> – журнал «Ресторатор»</li><li>3. <a href="https://tourism-book.com">https://tourism-book.com</a> – новини сфери гостинності</li><li>4. <a href="http://prohotelia.com/magazine/">http://prohotelia.com/magazine/</a> - Журнал «Готельний та ресторанний бізнес»</li></ol>