

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркової навчальної дисципліни

СЕРВІСОЛОГІЯ

| | |
|--------------------------------------|------------|
| підготовки | Магістр |
| спеціальності | 242 Туризм |
| освітньо-професійної програми | Туризм |


Силабус навчальної дисципліни «Сервісологія» підготовки магістра, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», за освітньою програмою «Туризм.

Укладач: Єрко І.В., кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства.

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

Завідувач кафедри



Ільїн Л. В.

I. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|
| | | Денна форма навчання |
| Кількість кредитів – 4 | Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм | Вибіркова |
| Модулів – 2 | | Рік підготовки – 1 |
| Змістових модулів – 2 | | Семестр – 2 |
| ІНДЗ: є | | Лекції – 20 год. |
| Загальна кількість годин – 120 | | Практичні – 20 год. |
| Тижневих годин: аудиторних – 2 | Магістр | Самостійна робота – 72 год. |
| | | Консультації – 8 год. |
| | | Форма контролю: залік |
| Мова навчання | | Українська |

II. Інформація про викладача

Викладач: Єрко Ірина Володимирівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон +380668897418

Електронна пошта: ierko@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу

Курс навчальної дисципліни «Сервісологія» створений для студентів освітнього рівня «магістр» відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів спеціальності 242 «Туризм». Дисципліна викладається у студентів першого року навчання, на вивчення дисципліни відводиться 120 годин (4 кредити), з них аудиторних – 36 год, самостійна робота – 76 год, консультації – 8 год.

2. Пререквізити

Вивчення дисципліни передбачає базові знання з теорії та практики: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства».

3. Постреквізити

У процесі навчання студенти сформуєть розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття.

4. Мета і завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства.

Завдання:

- формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах;
- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології;
- визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг;
- використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю.
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- вміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- предмет і об'єкт сервісології;
- сервіс як специфічний вид діяльності;
- структуру і підходи до класифікації потреб;
- вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення;
- основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб;
- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

вміти:

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;
- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;
- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

5. Результати навчання (компетентності).

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт;

Фахові компетентності (ФК)

ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління;

ФК 8. Здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.

Результати навчання

РН 3. Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму;

РН 15. Демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя.

6. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Усього | Лек. | Практ. | Кон сул. | См. роб. | *Форма контролю / Бали |
|---|--------|------|--------|----------|----------|------------------------|
| Змістовий модуль 1. Сервіс як специфічний вид діяльності | | | | | | |
| Тема 1. Сервіс в готельному та ресторанному господарстві: теоретичні основи | | 2 | 2 | - | 6 | ДС, ІРС / 3 |
| Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. культура обслуговування в готельному господарстві | | 2 | 2 | 1 | 6 | ДС, РМГ / 3 |
| Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності. | | 2 | 2 | 1 | 6 | ДС, РМГ / 3 |
| Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах готельного та ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування. | | 2 | 2 | 1 | 6 | ДС, ІРС / 3 |
| Тема 5. Сервіс як складова продажу товарів та послуг. | | 2 | 2 | 1 | 8 | ДС, ІРС / 3 |
| Разом за модулем 1 | | 10 | 10 | 4 | 32 | 15 |
| Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність на підприємствах готельно-ресторанного господарства | | | | | | |
| Тема 6. Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішень | | 4 | 4 | 1 | 8 | ДС, ІРС, РМГ / 3 |
| Тема 7. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії. | | 2 | 2 | 1 | 8 | ДС, ІРС / 3 |
| Тема 8. Нові технології в сфері послуг | | 2 | 2 | 1 | 8 | ДС, ІРС / 3 |
| Тема 9. Розробка та створення нових послуг | | 2 | 2 | 1 | 8 | ДС, РМГ / 4 |
| Тема 10. Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю | | 2 | 2 | | 8 | ДС, РМГ / 4 |
| Разом за модулем 2. | | 10 | 10 | 4 | 40 | 16 |
| ІНДЗ | | | | | | ІНДЗ / 8 |
| Всього годин: | 120 | 20 | 20 | 8 | 72 | 40 |

*Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота

студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

7. Завдання для самостійного опрацювання

| | Тема | Кількість годин |
|----|---|-----------------|
| 1. | Сервіс в готельному та ресторанному господарстві: теоретичні основи Роль і місце сервісології в системі наукового знання. Теорія потреб як базова категорія сервісології Інтегративна концепція потреб людини | 7 |
| 2. | Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. культура обслуговування в готельному господарстві Культура сервісу Вербальне і невербальне спілкування Професійна етика працівників сфери сервісу | 7 |
| 3. | Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності. Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності Особливості маркетингу в ресторанному господарстві | 7 |
| 4. | Створення фірмового сервісу в закладах готельного та ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування. Історія розвитку світового ресторанного сервісу Складові фірмового стилю: загальні елементи, специфічні носії. Формування стандартів сервісу в залежності від виду пропозиції послуг закладом готельно-ресторанного господарства | 7 |
| 5. | Сервіс як складова продажу товарів та послуг. Основні підходи до здійснення сервісу. Основні завдання системи сервісу. Види сервісу за часом його виконання. Принципи гарантійного обслуговування. Експлуатаційні інструкції. | 7 |
| 6. | Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішень. Споживачі і їх потреби Фактори, що впливають на поведінку споживачів Процес прийняття рішень споживачем Специфічні аспекти купівлі послуг | 7 |
| 7. | Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії. Особливості надання широкої номенклатури послуг для певних контингентів закладів ресторанного господарства Нетрадиційні та оригінальні послуги і сценарії їх пропонування споживачам | 7 |
| 8. | Нові технології в сфері послуг Основні поняття та визначення. Інформаційні технології в сфері послуг. Причини нових інвестицій в нові технології | 7 |
| 9. | Розробка та створення нових послуг Категорія нової продукції Розробка нових товарів та послуг: схожість та розбіжності Інструменти, принципи та процес розробки послуг | 7 |

| | | |
|---------------------|--|----|
| 10. | Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю Поняття й особливості якості готельних послуг Механізм управління якістю послуг Основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні Стандартизація якості готельних послуг Сертифікація готельних послуг | 9 |
| Всього годин | | 72 |

III. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ.

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

| Поточний контроль (мах = 40 балів) | | | | | | | | | | | Модульний контроль/залік (мах = 60 балів) | Загальна кількість балів |
|---------------------------------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|------|---|--------------------------------|
| Модуль 1 | | | | | | | | | | | Модуль 2 | 100 |
| Змістовий модуль 1 | | | | | | Змістовий модуль 2 | | | | | Змістовий модуль 1- 30 балів; Змістовий модуль 2 – 30 балів. | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | ІНДЗ | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 8 | | |

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Академічна доброчесність. Вимоги до академічної доброчесності визначаються „Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки”, що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни узгоджується з політикою ЗВО.

Неформальна освіта. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, інш, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється «Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті», що розміщується на сайті університету за посиланням: https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_%20vyznannia_rezultativ_navchannia_formalnii.pdf.

ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Форма контролю – екзамен. За результатами підсумкового контролю до загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, додається результати модульної контрольної роботи. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, розміщеної нижче.

Перелік питань до екзамену

1. Основні категорії сервісології. Об'єкт і предмет сервісології.
2. Класифікація сервісу: сервіс як діяльність, сервіс як потреба, сервіс як послуга.
3. Передумови виникнення сервісної діяльності, зокрема в Україні.
4. Теорія потреб як базова категорія сервісології. Основні види людських потреб.
5. Розумні потреби.
6. «Чорна скринька» свідомості.
7. Матеріальні, соціальні, духовні, моральні (моральні), релігійні, естетичні, особисті (індивідуальні) цінності.
8. Універсальна матриця потреб людини.
9. Специфіка задоволення комплексу потреб сервісною діяльністю.
10. Культура споживання і основні принципи культури обслуговування. Очікування від обслуговування.
11. Основні елементи вербального спілкування.
12. Особливості використання невербального спілкування в сервісі.
13. Основні знання та навички етики поведінки, якими має володіти обслуговуючий персонал.
14. Етика і психологія сервісної діяльності.
15. Особливості використання кольорів в дизайні закладу ресторанного господарства.
16. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
17. Особливості споживання в Україні та світі. Споживча поведінка.
18. Виявлення потреб споживачів. Комплексний характер прийняття рішень споживачем.
19. «Радники» в прийнятті рішень.
20. Теорії мотивації.
21. Виграшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
22. Програшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
23. Особливості маркетингу в сервісній діяльності.
24. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві в Україні.
25. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві за кордоном.
26. Особливості розроблення фірмового стилю в закладах ресторанного господарства.
27. Види сервісу (способи подавання страв). Англійський, французький сервіс.
28. Російський, американський сервіс.
29. Золоте і платинове правила ресторанного сервісу.
30. 7 всесвітніх правил ресторанного сервісу.
31. Нормативні документи, що регулюють кадрову політику в Україні.
32. Професії та посади готельного бізнесу в закордонних готелях, що відсутні в «Класифікаторі професій».
33. Новітні професії готельно-ресторанного бізнесу.
34. Тренінги як спосіб підвищення якості сервісу в сфері послуг.
35. Мотивація персоналу.
36. Професійні знання та загальна ерудованість обслуговуючого персоналу.
37. Аналіз нових видів послуг у діючих закладах ресторанно-готельного і курортного бізнесу, оригінальних сервісних продуктів.

38. Визначення факторів якості послуг у таких сферах сервісу як курортна справа, ресторанне, готельне господарство.
39. Модель сценарію надання послуги в галузі індустрії гостинності згідно запропонованої схеми тактики обслуговування споживачів.
40. Впровадження нетрадиційних (оригінальних) послуг споживачам.
41. Сучасні сервісні технології в сфері гостинності та напрями їх розвитку.
42. Особливості формування асортименту додаткових послуг в закладах ресторанно-готельного господарства, санаторно-курортних закладах. Напрями забезпечення конкурентопридатності санаторно-курортних, готельно-ресторанних послуг.
43. Ресурсні можливості підприємств готельно-ресторанного господарства.
44. Меню як есенційний інформаційний ресурс. Особливості створення.
45. Необхідність розроблення сайту закладу готельного та ресторанного господарства.
46. Основні правила телефонного етикету.
47. Поняття Very Important Person та Commercial Important Person в сфері гостинності.
48. Організація дипломатичного прийому.
49. Дипломатичний протокол.
50. Класифікація офіційних прийомів.
51. Правила розсаджування за столом.
52. Основні правила дресс-коду.
53. Спеціальні види послуг.

IV. Шкала оцінювання

| Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності | Оцінка |
|--|--------------|
| 90 – 100 | Відмінно |
| 82 – 89 | Дуже добре |
| 75 – 81 | Добре |
| 67 – 74 | Задовільно |
| 60 – 66 | Достатньо |
| 1 – 59 | Незадовільно |

V. Рекомендована література та інтернет-ресурси **Основна література**

1. Законодавчі та нормативні документи

1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379.
2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с.
3. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : [закон України : від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 19. С. 298.
4. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення : [закон України : від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 19. С. 298.
5. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. – [Введ. в дію 01.07.2004]. К. : Держстандарт України, 2004. 23 с.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Введ. в дію 01.10.2006]. К. : Держстандарт України, 2006. 10 с.

7. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення : ДСТУ 2392-94. – [Введ. в дію 29.03.1994]. К. : Держстандарт України, 1994. 53 с.
: Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : [наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р.] // Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. 2002. № 219. С. 16.
8. Класифікатор професій : [наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України : від 18 листопада 2014 р.] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 2010. № 1361. С. 215.

Базова

10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.
11. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.
12. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
13. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2015. 83 с.
14. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.

Допоміжна

15. Maliuk L. P., Varypaiev O. M., Deinychenko L. G. Serviceology as an innovative science in hospitality and tourism /3rd International conference on hospitality and tourism management, 2015. 05th-06th November. Colombo, Sri Lanka: Book of Abstracts. P. 41.

16. Єрко І. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства Північно-Західного економічного району України // *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Сер. Географічні науки*. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2016. № 15 (340). С. 94–100.

17. Єрко І. Перспективи розвитку гастрономічного туризму на Поліссі // *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: географія*. Тернопіль: СМП «Тайп». №1 (Вип. 40). 2016. С. 150-155.

18. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки*. 2019. № 31(385). С. 150–156.

19. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія*. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВП Луцького НТУ, 2021. – С. 359-383.