

Дисципліна	Вибіркова дисципліна 2 «Сервісологія»
Рівень ВО	другий (магістерський) рівень
Назва спеціальності/освітньо-професійної програми	242 Туризм / Туризм
Форма навчання	Денна
Курс, семестр, протяжність	1 (1 семестр), 4 кредитів ЄКТС
Семестровий контроль	Залік
Обсяг годин (усього: з них лекції/практичні)	120 год, з них: лекц. – 10 год, практ. – 14 год
Мова викладання	Українська
Кафедра, яка забезпечує викладання	Кафедра туризму та готельного господарства
Автор дисципліни	Кандидат географічних наук; доцент кафедри туризму та готельного господарства Єрко Ірина Володимирівна
Короткий опис	
Вимоги до початку вивчення	Вивчення дисципліни передбачає попереднє розуміння понять та принципів роботи закладів готельного та ресторанного господарства.
Що буде вивчатися	<ul style="list-style-type: none"> - вивчити основні принципи гостинності; - 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; - вміти розуміти сервіс як специфічний вид діяльності; - вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
Чому це цікаво/треба вивчати	<p>Бездоганний сервіс – це проста концепція для здійснення якої не потрібно великих затрат. Сервіс це не лише знання, ефективність, витримка, інформативність, довіра, а також гостинність.</p> <p>Саме як здобуту бездоганну гостинність у своїх закладах через застосування різних принципів гостинності, через характеристику споживачів закладів, їх потреби ми зможемо забезпечити належний сервіс.</p>
Чому можна навчитися (результати навчання)	<p>РН 10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.</p> <p>РН 11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.</p>

<p>Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями (компетентності)</p>	<p>ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.</p> <p>ЗК 2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.</p> <p>СК 5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.</p> <p>СК 6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.</p>
<p>Інформаційне забезпечення та/або web-посилання</p>	<p>Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.</p> <p>Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.</p> <p>Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Єрко І. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства Північно-Західного економічного району України // <i>Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Сер. Географічні науки</i>. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2016. № 15 (340). С. 94–100.</p> <p>Єрко І. Перспективи розвитку гастрономічного туризму на Поліссі // <i>Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: географія</i>. Тернопіль: СМП «Тайп». №1 (Вип. 40). 2016. С. 150-155</p> <p>Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // <i>Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки</i>. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>Єрко І.В., Новосад О.В., Барський Ю.М. Дослідження споживчої поведінки та потреб гостей у готельно-ресторанному господарстві Луцької територіальної громади. <i>Економіка та суспільство</i>. 2022. № 40. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1479 DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-35</p>
<p>Здійснити вибір</p>	<p>«ПС-Журнал успішності-Web»</p>