

Дисципліна	Вибіркова дисципліна 2 «Сервісологія»
Рівень ВО	другий (магістерський) рівень
Назва спеціальності/освітньо-професійної програми	242 Туризм / Туризм
Форма навчання	Заочна
Курс, семестр, протяжність	1 (1 семестр), 4 кредитів ЄКТС
Семестровий контроль	Залік
Обсяг годин (усього: з них лекції/практичні)	120 год, з них: лекц. – 4 год, практ. – 6 год
Мова викладання	Українська
Кафедра, яка забезпечує викладання	Кафедра туризму та готельного господарства
Автор дисципліни	Кандидат географічних наук; доцент кафедри туризму та готельного господарства <b>Єрко Ірина Володимирівна</b>
<b>Короткий опис</b>	
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"> <li>- вивчити основні принципи гостинності;</li> <li>- формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах;</li> <li>- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології;</li> <li>- визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг;</li> <li>- використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю.</li> <li>- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;</li> <li>- вміти розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;</li> <li>- вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.</li> </ul>
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>
Як можна користуватися	ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування

<p>набутими знаннями й уміннями (компетентності)</p>	<p>результатів діяльності.  ЗК 2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.  СК 5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.  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.  Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.  Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.  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.  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.  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.  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  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.  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: <a href="https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1479">https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1479</a> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-35</p>
<p>Здійснити вибір</p>	<p><a href="#">«ПС-Журнал успішності-Web»</a></p>