

	СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Сервісологія»
	Ступінь вищої освіти - магістр
	Спеціальність <u>073 «Менеджмент»</u>
	Освітня програма <u>«Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»</u>
	Рік навчання <u>2</u>, семестр <u>3</u>
	Форма навчання <u>денна</u>
	Кількість кредитів ЄКТС <u>4</u>
Мова викладання <u>українська</u>	
Лектор дисципліни	к.е.н., доц. Гопкало Лариса Михайлівна
Контактна інформація лектора (e-mail)	доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму gopkalo@gmail.com gopkalolarisa@nubip.edu.ua
Сторінка дисципліни в eLearn	https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Сервісологія» є однією із дисциплін професійного спрямування, що викладається з метою формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з ведення сервісної діяльності. В основу вивчення курсу покладено принцип бачення умов організації сервісної діяльності в туристичному бізнесі.

Серед основних розділів курсу сутність базових понять і термінів кожної теми змістовних модулів, класифікація потреб людини, типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності; особливості ринку сервісних послуг; особливості впливу культури сервісу на концепцію туристичного бізнесу, його стратегію і тактику на ринку туристичних послуг.

Детально розглядаються питання проектування сервісу і заходи для залучення клієнтів; орієнтування в існуючих потребах людини і чинниках, які впливають на них; визначати способів і підходів до споживача у сфері послуг, зокрема туристичного бізнесу.

Метою дисципліни «Сервісологія» є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності на ринку підприємств туристичної сфери.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія» є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- 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;
- уміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- знання особливостей сервісної діяльності в міжнародному туристичному бізнесі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати спеціалізовані задачі різного рівня складності у процесі навчання, із застосуванням базових теоретичних знань, розвинутої системи логічного мислення, комплексу теорій та методів фундаментальних і прикладних наук; здатність розв'язувати практичні проблеми організаційного, інноваційного, технологічного і науково-дослідного характеру, спрямованих на розвиток туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання

ПРН1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.

ПРН9. Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Модуль 1. Основи теорії сервісу				
Тема 1. Історичні розвитку сервісології	2/2/8	Знати: - історію виникнення і розвиток послуг; - історичні тенденції розвитку сервісології Вміти - визначати історичні віхи розвитку сервісології - використовувати історичний досвід у дослідженні сучасного стану сервісу	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	7
Тема 2. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2/2/8	Знати: - роль і місце сервісології в системі наукового знання - основні поняття й визначення в сервісології Вміти - визначати роль сервісології як науки про потреби людини - характеризувати напрями та види	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	7

		сервісної діяльності.		
Тема 3. Методологія вивчення потреб людини	2/2/8	Знати - методи вивчення потреб людини; - фактори, які впливають на потреби людини; Вміти - розуміти види потреб людини - визначати вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 4. Наукові концепції потреб людини	2/2/8	Знати - про наукові підходи до формування концепцій потреб людини; - еволюцію потреб людини у сервісі; Вміти -визначати концептуальні характеристики потреб людини; - аналізувати перспективи змін у потребах людини.	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 5. Теорія і практика сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування	2/2/8	Знати - теоретичні підходи до формування сервісу - міжнародний досвід формування та розвитку сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування Вміти - визначати	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7

		особливості сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування; - місце та роль сервісної діяльності в структурі соціальних стосунків		
Разом за модулем 1	10/10/40			35
Модуль 2. Сервісологія в туристичному бізнесі				
Тема 6. Глобалізація сервісних процесів в туризмі	2/2/7	Знати - сутність сервісології в міжнародному туристичному бізнесі - міжнародний досвід розвитку сервісології в туризмі Вміти - надавати оцінку значення та ролі сервісології у міжнародному туристичному бізнесі; - визначати напрями розвитку сервісології в міжнародному туризмі	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 7. Національні особливості розвитку туристичного сервісології в Україні	2/2/7	Знати - сутність сервісології в міжнародному туристичному бізнесі України - напрями розвитку сервісології в міжнародному туризмі Вміти - надавати оцінку значення та ролі сервісології у міжнародному туристичному бізнесі України; - використовувати міжнародний досвід розвитку туристичної сервісології в Україні	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7

Тема 8. Сервісологія у діяльності туристичних підприємств	2/2/11	<p>Знати - роль сервісології у діяльності туристичних підприємств; - особливості використання науки сервісології в туристичних підприємствах різних типу та потужності</p> <p>Вміти - визначати місце та значення сервісології у діяльності туристичних підприємств; - розробляти напрями використання сервісології як науки у діяльності туристичних підприємств</p>	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 9. Індивідуальне обслуговування як самостійний вид професійної туристичної діяльності	2/2/12	<p>Знати - що індивідуалізація обслуговування, як самостійний вид професійної туристичної діяльності; - наукові підходи до індивідуалізації туристичних послуг</p> <p>Вміти -визначати індивідуальні потреби туристів; - розробляти індивідуальні туристичні послуги.</p>	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	7
Тема 10. Інновації в розвитку туристичного сервісу	2/2/7	<p>Знати - значення інновацій в розвитку туристичного сервісу; - інноваційні напрями та продукти туристичного сервісу на міжнародному ринку</p> <p>Вміти - визначати актуальні напрями та тенденції інноваційного розвитку</p>	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7

		туристичного сервісу; - формувати банк сервісних інновацій та використовувати їх у туристичному бізнесі		
Разом за модулем 2	10/10/40			35
Екзамен				30
Разом за курс	20/20/80			100

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

– основна

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. К. : Знання, 2017. 358 с.
2. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. С., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон : Гельветика, 2017. 579 с.
3. Горпинич О.В. Соціологія: навч. посібник / О.В. Горпинич та ін.. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.
4. Іванова Л.О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М.. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
5. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.
6. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 327 с.
7. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: Київ : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
8. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.
9. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Покологна та ін.; За ред І.М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2014. 541 с.
10. Сервісна діяльність у туризмі: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2016. 117 с
11. Управління сервісними операціями: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк. Умань :

Візаві, 2019. 222 с.

– **допоміжна**

12. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с. 2. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.

13. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.

14. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посібник / В. А. Русавська. – К.: «Видавництво Ліра-К», 2014. – 280 с.

15. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2011. – 447 с.

Інформаційні ресурси

16. Державна туристична адміністрація України «Національна туристична організація». URL: www.nto.org.ua.

17. Всесвітня туристична організація. URL:www.world-tourism.org/ruso/

18. Державна туристична організація України. URL: www.tourism.gov.ua.

19. Інформація про туристичні виставки в Україні URL:www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiiev.com.

20. Нормативні акти України URL:www.nau.kiev.ua

21. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму URL:www.world-tourism.org

22. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України URL:www.tourism.gov.ua

23. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу URL:www.towd.com

24. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами URL:www.123world.com/index.html

25. Прем'єр Готелі URL:<http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.

26. Сайт державної туристичної організації України URL:www.tourism.gov.ua

27. Сервер Верховної Ради України. URL.: www.rada.gov.ua.

28. CNN Hotels URL:<http://www.cmhotels.com>