



Силабус курсу

Сервісологія

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Спеціальність: «Туризм і рекреація»
Освітньо-професійна програма, «Туризм»

Рік навчання: I, Семестр: I

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська/ англійська

Керівник курсу

ППП

к.е.н., доцент Оксана ГУГУЛ

Контактна інформація

OksanaHuhul@gmail.com, +38 (067) 378 17 15

Опис дисципліни

Метою освітньої програми є підготовка висококваліфікованих фахівців в галузі туризму здатних оволодіти сучасними теоріями та методами соціальних та поведінкових наук з набуття професійних та комунікативних навичок, культурних цінностей для продуктивної роботи у сфері туризму; розвиток практичних навичок, умінь та розуміння бізнес-процесів у сфері туризму, що дає можливість успішного працевлаштування, започаткування власної справи у широкому спектрі надання туристичних послуг та здобуття наступного рівня вищої освіти

Предмет дисципліни – теоретичні та практичні аспекти функціонування сфери туризму та рекреації, формування і використання навичок та компетентностей персоналу у туристичній індустрії, здійснення контролю за якістю надання послуг у туристичному секторі.

Предметна область містить знання з географії та історії туризму, туристичного краєзнавства і країнознавства, рекреалогії, організації туризму та екскурсійної діяльності, організації готельної та ресторанної справи, транспортного обслуговування, інформаційних систем і технологій в туризмі, економіки туризму, туроперейтингу, менеджменту та маркетингу туризму, правового регулювання та безпеки туристичної діяльності.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
3 / 3	1. Теоретичні основи сервісології	<ul style="list-style-type: none">– Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;– Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і	Тести, питання

		<p>норм безпеки.;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна). - Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності. - Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. - Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. - Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. - Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань 	
3/ 3	2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку	<ul style="list-style-type: none"> - Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; - Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.; - Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна). - Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності. - Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. - Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. 	Кейси, ділові ігри

		<ul style="list-style-type: none"> – Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. <p>Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань</p>	
3 / 3	3. Сучасні наукові концепції потреб людини	<ul style="list-style-type: none"> – Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності. – Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. – Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей 	Тести, задачі
3 / 3	4 Теоретичні основи сервісної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.; – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна). 	Питання, кейси
3 / 3	5. Характеристика і класифікація послуг	<ul style="list-style-type: none"> – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.; – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його 	Ділові ігри, питання

		підсистем (адміністративно- управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна).	
3/ 3	6. Інтегративна концепція потреб людини	<ul style="list-style-type: none"> – Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності. – Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. – Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей 	Тести, питання
4 / 4	7. Сучасні аспекти сервісної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.; – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно- управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна). 	Кейси, тести
4 / 4	8. Культура сервісної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.; – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно- управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна). 	Кейси, тести

4 / 4	9. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.; – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально психологічна, економічна, техніко-технологічна).);	Кейси, тести
-------	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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. : ВПІ Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Модуль 1		Модуль 2	Модуль 3	Модуль 1
40%	40%	5%	40%	40%
Поточне оцінювання	Модульний контроль	Тренінг	Поточне оцінювання	Модульний контроль
Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять	Теоретичні питання – макс.50 балів. Кейс (1 кейс) – макс.50 балів (За змістовим модулем 1)	Оцінка за завдання з тренінгу (5 завдань по 20 балів)	Оцінка за виконання самостійної роботи (підготовка інтерактивної презентації з даними маркетингових досліджень нба одну із запропонованих розширених тем)	

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом