

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ННІМВ імені

Богдана Гаврилишина

Людмила ГАВРИЛЮК - ЄНСЕН

“ ” _____ 2024 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково - педагогічної
роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

“ ” _____ 2024 р.



Директор навчально-наукового
інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

“ ” _____ 2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Сервісологія»

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійна програма – «Туризм»


Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

| Форма навчання | Курс | Семестр | Лекції (год.) | Практичні заняття (год.) | ІРС (год.) | Тренінг (год.) | Самост. робота студ. (год.) | Разом (год.) | Залік, (семестр) |
|----------------|------|---------|---------------|--------------------------|------------|----------------|-----------------------------|--------------|------------------|
| Денна | 1 | 1 | 30 | 30 | 4 | 8 | 78 | 150 | 1 |
| Заочна | 1 | 1 | 8 | 4 | – | – | 138 | 150 | 1 |

30.08.2024

Тернопіль – ЗУНУ
2024

Робоча програма складена на основі ОПП «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», затвердженої Вченою радою ЗУНУ (протокол № 11 від 26.06.2024 р.).

Робочу програму склала доцент, канд. екон. наук, доцент, завідувач кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Оксана ГУГУЛ 

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу (протокол № 1 від 28 серпня 2024 р.).

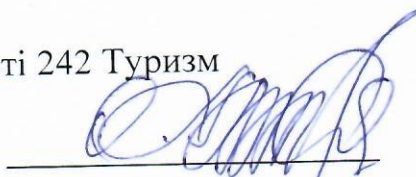
Завідувач кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу
канд, екон. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

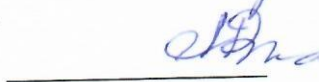
Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 «Туризм і рекреація» (протокол № 2 від 30 серпня 2024 р.).

Голова
групи забезпечення спеціальності 242 Туризм
і рекреація
канд екон. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Гарант ОПП «Туризм і рекреація»
канд., екон. наук, доцент



Володимир МАЗУР

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІСОЛОГІЯ»

1. Опис дисципліни «Сервісологія»

| Дисципліна «Сервісологія» | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, ступінь вищої освіти | Характеристика навчальної дисципліни |
|---|---|--|
| Кількість кредитів – 5/5 | Галузь знань – 24 Сфера обслуговування | Статус дисципліни блок основних дисциплін, цикл професійної підготовки Мова навчання українська |
| Кількість залікових модулів – 4 | Спеціальність –, 242 Туризм і рекреація | Рік підготовки: <i>Денна – перший</i> <i>Заочна – перший</i> Семестр: <i>Денна – перший</i> <i>Заочна – перший</i> |
| Кількість змістових модулів – 2 | Ступінь вищої освіти – бакалавр | Лекції: <i>Денна – 30 год</i> <i>Заочна – 8 год</i> Практичні заняття: <i>Денна – 30 год</i> <i>Заочна – 4 год</i> |
| Загальна кількість годин – 150 | | Самостійна робота: <i>Денна – 78 год</i> <i>Заочна – 138 год</i> Тренінг: <i>Денна – 8 год</i> Індивідуальна робота : <i>Денна – 4 год</i> |
| Тижневих годин – 10 год., з них аудиторних – 4 год. | | Вид підсумкового контролю – залік |

2. Мета й завдання вивчення дисципліни «Сервісологія»

2.1. Мета вивчення 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 навиків, 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.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія» є:

- 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 туристичних 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.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

- Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

- Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя;

- Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

- Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

- Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

- Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

- Здатність аналізувати рекреаційно -туристичний потенціал територій;

- Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;

- Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

2.3. 1. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

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 туристичних послуг; – працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Вивчення дисципліни «Сервісологія» базується на знаннях, отриманих з таких дисциплін, як «Іноземна мова», «Математика», Країнознавство, Географія

2.5. Програмні результати навчання.

- 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, соціальнопсихологічна, 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. Програма навчальної дисципліни «Сервісологія»

Змістовий модуль 1. Сервісологія основні поняття та категорії.

Тема 1 Теоретичні основи сервісології

- 1.1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання
- 1.2. Основні поняття й визначення в сервісології
- 1.3. Класифікація потреб
- 1.4. Загальна характеристика потреб

Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку

- 2.1. Потреби як умова соціалізації в первісному суспільстві.
- 2.2. Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї
- 2.3. Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті
- 2.4. Зародження теорії потреб в Античності й Середньовіччі
- 2.5. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та

Просвітництва

- 2.6. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть...
- 2.7. Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

Тема 3. Сучасні наукові концепції потреб людини

3.1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття

3.2. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.

- 3.2.1. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда.
- 3.2.2. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
- 3.2.3. Галактика потреб Казимежа Обухівського
- 3.2.4. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова.
- 3.2.5. "Суспільство споживання" в умовах інформаційної цивілізації.

Розділ 4. Теоретичні основи сервісної діяльності

- 4.1. Загальна сутність сервісної діяльності.
- 4.2. Сервіс як діяльність.
- 4.3. Сервіс як потреба.
- 4.4. Сервіс як послуга.
- 4.5. Основні поняття, терміни і визначення.

Змістовий модуль 2. Класифікація основних послуг та концепцій у сервісній діяльності

Тема 5. Характеристика і класифікація послуг

- 5.1. Сутність та історичні етапи розвитку послуг.
- 5.2. Класифікація та загальна характеристика послуг.
- 5.3. Особливості світового та вітчизняного ринку послуг.
- 5.4. Сервіс туризму і гостинності.
- 5.5. Організація харчування як комплекс сервісних послуг.
- 5.6. Сервісне обслуговування нарад, конференцій і виставок.

5.7. Послуги анімаційного сервісу

Розділ 6. Інтегративна концепція потреб людини

6.1. Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб

6.2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю.

Тема 7. Сучасні аспекти сервісної діяльності.

7.1. Особливості ринку послуг в Україні.

7.2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування.

Тема 8. Культура сервісної діяльності

8.1. Етика і психологія сервісної діяльності

8.2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу

Тема 9. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності

9.1. Кейтеринг як професійна діяльність.

9.2. Види і класифікація кейтерингу.

9.3. Сервісні процеси кейтерингу

**4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Сервісологія»
(денна/заочна форма навчання)**

| Тема | Години | | | | | Контрольні заходи |
|---|-------------|--------------------|---------------|-----------|-----------|--------------------|
| | Лекції | Прак-тичні заняття | СРС | ІРС | Тренінг | |
| Змістовий модуль 1. Сервісологія основні поняття та категорії. | | | | | | |
| Тема 1 Теоретичні основи сервісології | 4 | 4/1 | 10/18 | 1 | 4 | Поточне опитування |
| Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку | 2 | 2 | 10/10 | | | |
| Тема 3. Сучасні наукові концепції потреб людини | 4/2 | 4/1 | 10/10 | | | |
| Тема 4 Теоретичні основи сервісної діяльності | 2 | 2 | 10/10 | | | |
| Змістовий модуль 2. Класифікація основних послуг та концепцій у сервісній діяльності | | | | | | |
| Тема 5. Характеристика і класифікація послуг | 4 | 4/1 | 5/20 | 1 | 4 | Поточне опитування |
| Тема 6. Інтегративна концепція потреб людини | 2 | 2 | 5/20 | | | |
| Тема 7 Сучасні аспекти сервісної діяльності. | 4/2 | 4 | 8/20 | | | |
| Тема 8. Культура сервісної діяльності | 4/2 | 4/1 | 10/20 | 1 | | |
| Тема 9. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності | 4/2 | 4 | 10/20 | | | |
| Всього | 30/8 | 30/4 | 78/138 | 4/ | 8/ | |

5. Тематика практичних занять з дисципліни «Сервісологія»

Денна/ заочна форма навчання

Теоретичні основи сервісології

- 5.1. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності
- 5.2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.
- 5.3. Сучасні наукові концепції потреб людини
- 5.4. Інтегративна концепція потреб людини.
- 5.5. Сутність послуг
- 5.6. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності
- 5.7. Теоретичні основи сервісної діяльності.
- 5.8. Сучасні аспекти сервісної діяльності.
- 5.9. Культура сервісної діяльності.
- 5.10. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.
- 5.11 Світовий ринок сервісу гостинності
- 5.12. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.
- 5.13. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.
- 5.14. Сучасні наукові концепції потреб людини
- 5.14. Інтегративна концепція потреб людини.
- 6.1. Теоретичні основи сервісної діяльності.
- 6.2. Сучасні аспекти сервісної діяльності.
- 7.1. Культура сервісної діяльності.
- 7.2. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.
- 8.1. Світовий ринок сервісу гостинності
- 9.1. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.
- 9.2. Транспорт як елемент світового ринку гостинності

6. Тренінг з дисципліни

Мета тренінгу з дисципліни «Сервісологія» – формування у здобувачів вищої освіти практичних професійних та особистісних компетентностей, котрі забезпечує вивчення даної дисципліни, зокрема: критичного мислення для пропонування професійних рішень, цілісного бачення і вирішення проблем організації і функціонування сервісу, розвиток навичок діагностування їх стану, формування і використання ресурсів у сервісній діяльності, розуміння особливостей функціонального призначення сервісної діяльності, Успішне проходження тренінгу сприяє посиленню практичної спрямованості у підготовці фахівців за ступенем вищої освіти «бакалавр».

Проведення тренінгу дозволяє:

- забезпечити засвоєння теоретичних знань, отриманих у процесі вивчення дисципліни «Сервісологія»;
- з'ясувати проблемні питання у сфері гостинності та рекреації;
- розвинути у студентів навички пропонування обґрунтованих рішень, використання теоретичних знань для розв'язання практичних завдань та змістовного інтерпретування отриманих результатів.

Організація і порядок проведення тренінгу

1. Вступна частина. Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення здобувачів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

2. Організаційна частина. Встановлення правил проведення тренінгу, формування робочих груп студентів, визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

3. Практична частина. Виконання тренінгових завдань у групах із використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

4. Підведення підсумків. Презентація практичної роботи в групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу. Тематика тренінгу.

Тематика тренінгу

1. Сервісологія та типологія .
2. Діагностика стану послуг на підприємствах готельно ресторанної та туристичної індустрії.
3. Оцінювання фінансової спроможності клієнта.
4. Складання проекту сервісних послуг в Україні.
5. Порівняльна характеристика стану сервісу в Україні та світі, запозичення зарубіжного досвіду щодо обслуговування клієнської бази
6. Презентація програми «Покращення сервісу для України та населення».

7. Самостійна робота студентів

Для успішного вивчення і засвоєння дисципліни «Сервісологія» студенти повинні володіти значним обсягом інформації, частину якої вони отримують і опрацьовують шляхом самостійної роботи. Самостійна робота полягає в опрацюванні положень законодавства, яке регулює відносини в сфері гостинності, навчальної і наукової фахової літератури, а також виконанні комплексного практичного індивідуального завдання.

1. У чому ви вбачаєте різницю між індивідуальними та суспільними потребами

2. Які потреби відносяться до фізіологічних

3. У чому полягає сутність специфіки потреби у їжі

4. У чому полягає різниця у мотивації чоловіка та жінки

5. Які основні потреби можна віднести до духовних потреб

6. У чому полягає сутність "трудової теорії" антропосоціогенезу

7. Що таке етологія і як вона допомагає виявити потреби у первісному суспільстві

8. Покажіть зв'язок проблематики потреб з первісними табу.

9. Які потреби Лао Цзи вважав хибними і чому

10. Який вплив моральної концепції конфуціанства на розробку духовних потреб людини
11. Чим характеризується відношення до потреб у Давній Індії
12. Які духовні потреби висвітлюють заповіді Декалогу
13. До якої групи потреб належать смертні гріхи у християнстві
14. Які роздуми про потреби відображені у філософській спадщині Платона та Аристотеля
15. У чому полягає сутність вчення про потреби Епікура
16. Як проблематика Бога та людини у Середньовіччі вплинула на розвиток уявлення про потреби
17. Яке значення мають погляди французьких матеріалістів XVIII століття для розвитку теорії потреб
18. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття
19. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
20. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда
21. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
22. У чому полягає сутнісний зв'язок теорії потреб і проблем виховання гармонійно розвиненої особистості
23. Які проблеми постають при визначенні комплексу базових потреб
24. Чому соціальні потреби вважаються дослідниками дуже важливими
25. Як можна визначити базові потреби
26. Для чого потрібна класифікація потреб, які методологічні завдання вона вирішує
27. Які потреби можна віднести до фізіологічних, соціальних та духовних
28. Як співвідноситься теорія потреб з типами послуг у сервісній діяльності
29. Які загальні принципи класифікації потреб ви вважаєте головними
30. Охарактеризуйте універсальну матрицю потреб С.Б. Каверіна.
31. Які проблеми виникають при створенні загальної класифікації потреб
32. Сутність послуг
33. Інформаційна база моніторингу послуг
34. Що таке послуга в контексті сервісної діяльності Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
35. Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги
36. Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – до соціально-культурних
37. Які з цих послуг відбуваються за безпосередньої взаємодії споживача та виконавця, які – за опосередкованої
38. Класифікуйте послуги ресторану, кафе, бару, їдальні, готелю за різними ознаками.
39. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.
40. Наведіть відомі Вам класифікації послуг Безліч варіантів класифікації послуг в сервісній діяльності не є випадковим – у цьому факті відбивається адаптивна й пластична природа сервісної праці, постійний ріст у світі числа

послуг і способів обслуговування, динамізм розвитку сервісної діяльності в цілому.

41. Як Ви гадаєте, яка класифікація послуг найбільше відповідає сутності готельного та ресторанного господарства Чому?
42. Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»
43. Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни
44. Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг
45. Що є основою сервісної діяльності? Як Ви це розумієте
46. Які вимоги повинні висуватися до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності
47. Наведіть приклади послуг в готельному (ресторанному) господарстві з точки зору ступеня необхідного контакту сервісної організації та споживача послуги.
48. До якої групи послуг за Лавлоком можна в основному віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь.
49. Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення?
50. Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.
51. Чи робить вклад у надання соціокультурного сервісу готельний та ресторанний бізнес? Поясніть свою відповідь. Які особливості надання послуг в сучасній Україні
52. Які інновації характерні для українського та світового туризму
53. Поясніть, як Ви розумієте термін «венчурний бізнес»? Які його прояви в готельному та ресторанному бізнесі
54. Які типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі? Які з них характерні для готельного і ресторанного бізнесу?
55. Які підприємства готельно-ресторанного бізнесу України відносяться до малих
56. Які виділяють три сторони спілкування? В чому їх різниця
57. Які найважливіші види спілкування? Як вони проявляються в сервісній діяльності
58. З яких стадій складається структура спілкування
59. Яке співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування
60. Які виділяють міжособистісні відстані. На якій відстані частіше за все спілкуються споживачі з офіціантами, горничними, менеджерами
61. Які невербальні ознаки характеризують відкритість співрозмовника
62. Чи вважаєте ви необхідною посадою штатного психолога в готелі на 500 місць, ресторані на 100 місць, кафе на 25 місці? Поясніть свою відповідь.
63. Які недоліки функціонування служби сервісу в Україні в теперішній час? Які тенденції характеризують розвиток сервісного обслуговування в Україні взагалі? Як це відображається на діяльності закладів готельного і ресторанного бізнесу
64. Які загальноприйняті норми сервісу
65. Які основні завдання сучасного сервісу

66. Які форми організації сервісного обслуговування? Яка з них найбільше розповсюджена в готельному (ресторанному) господарстві
67. Перерахуйте та охарактеризуйте сучасні форми сервісного обслуговування. Наведіть приклади загальноукраїнських мереж в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг. Що таке культура сервісної діяльності
68. Які основні вимоги до працівників контактної зони з точки зору культури сервісу
- З чого повинна складатися їх культура обслуговування
69. Що таке якість послуг
70. Яким чином споживачі та виробники послуг зацікавлені у підвищенні показників їхньої якості
71. Що таке виробничі, функціональні та споживчі властивості послуг Як вони пов'язані між собою
72. Які розрізняють властивості послуг В чому полягає їх сутність
73. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві 74. Яким чином відображається різний рівень показників якості послуг на їх вартості Наведіть приклади з галузей готельного, ресторанного, туристичного господарства.
75. Що таке безпека послуги. З чого вона складається
76. Що таке інформаційна безпека

Комплексне практичне індивідуальне завдання

Для набуття умінь самостійного мислення і самоконтролю у студентів особливе значення має виконання комплексного практичного індивідуального завдання (КПЗ) з дисципліни «Сервісологія», яке виконується самостійно кожним студентом згідно методичних рекомендацій. Воно охоплює основні теми дисципліни та має на меті більш глибоке й повне засвоєння теоретичного матеріалу з сервісології, оволодіння навиками застосування набутих теоретичних знань щодо формування і використання сервісних ресурсів та продуктів на практиці та є обов'язковою складовою модуля «Самостійна робота» залікового кредиту з дисципліни.

Завдання для виконання комплексного практичного індивідуального завдання:

I частина

Дослідити дискусійні підходи до визначення понять сервісології (не менше десяти визначень вітчизняних і зарубіжних економістів), систематизувати їх у формі таблиці та провести власний аналіз основних послуг та концепцій

II частина

Виконання цієї частини КПЗ передбачає розв'язання ситуаційного завдання

8. Методи навчання

У навчальному процесі застосовуються: лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота, індивідуальна робота, робота у групах, метод опитування, тестування, ситуативне моделювання, ділові ігри, реферування, виконання КПЗ, підготовка і презентація проєктів.

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання.

У процесі вивчення дисципліни «Сервісологія» використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування, тестування;
- презентації результатів виконаних завдань;
- оцінювання результатів модульного контролю;
- оцінювання результатів самостійної роботи студентів;
- наукова дискусія;
- інші види індивідуальних і групових завдань;
- залік.

10. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання усіх видів завдань студентами і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів проводиться в установленому порядку.

Політика щодо академічної доброчесності. Списування під час проведення контрольних заходів заборонені. Під час контрольного заходу студент може користуватися лише дозволеними допоміжними матеріалами або засобами, йому забороняється в будь-якій формі обмінюватися інформацією з іншими студентами, використовувати, розповсюджувати, збирати варіанти контрольних завдань.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим, пропуски практичних занять відпрацьовуються. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в дистанційній формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції факультету.

11. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Сервісологія» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

| Модуль 1 | | Модуль 2 | Модуль 3 |
|--|--|---|---|
| 40% | 40% | 5% | 15% |
| Поточне оцінювання | Модульний контроль | Тренінг | Самостійна робота |
| 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) |

Поточне опитування під час заняття:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, тестових та практичних завдань.

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

60–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки, відповіді на запитання нечіткі.

1–59 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Підсумкова оцінка за поточне опитування кожного модуля визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих під час занять в межах кожного модуля.

Модульний контроль:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, тестових та практичних завдань.

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

60–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки, відповіді на запитання нечіткі.

1–59 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Самостійна робота:

90–100 балів – зміст виконаного здобувачем завдання для самостійної роботи повністю відповідає встановленим вимогам, містить елементи самостійного дослідження, а під час презентації результатів виконаного завдання здобувач демонструє знання і розуміння теми, викладає матеріал у логічній послідовності, показує уміння аналізувати і узагальнювати теоретичний і практичний матеріал та високий рівень підготовки презентації.

75–89 балів – зміст виконаного здобувачем завдання для самостійної роботи в основному відповідає встановленим вимогам, можуть бути несуттєві неточності, здобувач презентує матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення і висновки, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, не наводить практичних прикладів у контексті тематичного теоретичного матеріалу

або допускається незначних помилок у формулюванні понять, розрахунках при розв'язанні практичних завдань, презентація роботи при цьому має незначні недоліки як за змістом, так і за оформленням.

60–74 бали – у виконаному здобувачем завданні для самостійної роботи на недостатньому рівні висвітлено проблему, яка досліджувалася, логічного не завершений аналіз і оцінка стану об'єкту дослідження; наведені авторські пропозиції і рекомендації є загальними (без урахування особливостей об'єкту дослідження) і недостатньо обґрунтованими; здобувач припускається значних помилок у розрахунках при розв'язанні практичних завдань роботи; матеріал презентує фрагментарно, без логічної послідовності, відповіді на запитання нечіткі, презентація роботи при цьому має значні недоліки як за змістом, так і за оформленням.

1–59 балів – зміст виконаного здобувачем завдання для самостійної роботи не розкрито, оформлення і презентація роботи не відповідає встановленим вимогам, відповіді на запитання відсутні, неточні або неповні, не наведені шляхи вирішення проблеми або вони не обґрунтовані та випадкові.

Підсумкова оцінка за самостійну роботу визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих за виконання самостійної роботи під час вивчення дисципліни.

Тренінг:

90–100 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст завдань тренінгу.

75–89 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

60–74 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом та викладає його основний зміст, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки, відповіді на запитання нечіткі.

1–59 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдань тренінгу, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Підсумкова оцінка за тренінг визначається як середнє арифметичне оцінок, отриманих під час виконання різних завдань тренінгу.

Екзамен – вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу оцінюється від 0 до 100 балів як сума балів за виконані завдання. Екзаменаційний білет складається із:

тестів: 10 тестів, за правильну відповідь на кожен із яких студент може отримати 2 бали, що в підсумку дає максимально 20 балів;

2 бали – на тест надано правильну відповідь.

задач (практичних завдань): 2 задачі, за розв'язання кожної із яких студент може отримати від 0 до 25 балів, що в підсумку дає максимально 50 балів;

15–25 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання і інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

5–14 балів – у достатньому обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, допускає несуттєві неточності та фрагментарно (без аргументації) інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

1–4 балів – не в повному обсязі володіє матеріалом, фрагментарно розв'язує практичне завдання, допускає суттєві неточності, поверхнево його викладає, недостатньо розкриває зміст поставлених питань.

теоретичного (проблемного) питання: 1 теоретичне питання, за відповідь на яке студент може отримати від 0 до 30 балів.

15–30 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, всебічно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповіді, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання.

1–14 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, але не в повному обсязі, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдання, допускаючи при цьому суттєві неточності, відповіді на запитання нечіткі.

Шкала оцінювання:

| За шкалою ЗУНУ | За національною шкалою | За шкалою ECTS |
|----------------|------------------------|---|
| 90–100 | відмінно | A (відмінно) |
| 85–89 | добре | B (дуже добре) |
| 75–84 | | C (добре) |
| 65–74 | задовільно | D (задовільно) |
| 60–64 | | E (достатньо) |
| 35–59 | незадовільно | FX (незадовільно з можливістю повторного складання) |
| 1–34 | | F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом) |

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

| № | Найменування | Номер теми |
|-----|--|------------|
| 1. | Мультимедійний проектор | 1–20 |
| 2. | Проекційний екран | 1–20 |
| 3. | Комунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox) | 1–20 |
| 4. | Наявність доступу до мережі Інтернет | 1–20 |
| 5. | Персональні комп'ютери | 1–20 |
| 6. | Комунікаційне програмне забезпечення (Zoom) для проведення занять у режимі он-лайн (за необхідності) | 1–20 |
| 7. | Комунікаційна навчальна платформа (Moodle) для організації дистанційного навчання (за необхідності) | 1–20 |
| 8. | Програмне забезпечення: ОС Windows | 1–20 |
| 9. | Інструменти Microsoft Office (Word; Excel; Power Point і т. і.) | 1–20 |
| 10. | Google Forms, Google Sheets | 1–20 |

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