

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**  
**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**СИЛАБУС**

**СЕРВІСОЛОГІЯ / SERVICE LOGISTICS**

<b>Інформація про викладача</b>		
Викладач(-і)	Онищук Наталя	
Науковий ступінь	кандидат економічних наук	
Вчене звання	доцент	
Посада	доцент	
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37	
Контактний телефон	0936465599	
E-mail:	<a href="mailto:n.onyshchuk@vtei.edu.ua">n.onyshchuk@vtei.edu.ua</a>	
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання		
<b>Інформація про освітній компонент</b>		
Статус компоненту	Вибірковий	
Освітній ступінь	Магістр	
Навчальний рік	2024-2025	
Анотація курсу	<p>Вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» спрямоване на набуття здобувачами вищої освіти необхідних знань та навичок щодо застосування методів та засобів задоволення потреб людини, принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має властивості щодо формування позитивної направленості розвитку соціуму та особистості, спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.</p> <p>Метою вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» є формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг.</p> <p>Під час вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти матимуть змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі.</p>	
Мова викладання	Українська мова	
Результати навчання	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</li> <li>2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</li> <li>3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.</li> <li>4. Здатність працювати в команді.</li> <li>5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.</li> <li>6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.</li> <li>7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</li> <li>8. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</li> <li>9. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні,</li> </ol>	

	<p>організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>10. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>11. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p>7. Здатність до підприємницької діяльності.</p> <p>12. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p>13. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>14. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.</p>
--	--

### Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин			Форми контролю	Бальна оцінка	
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні/ лабораторні заняття			самостійна робота студентів
Тема 1. Сервіс в ресторанному господарстві: теоретичні основи.	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 2. Культура обслуговування в готельному господарстві. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності.	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 4. Сучасні тенденції розвитку сервісної діяльності в закладах ресторанного господарства.	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 5. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства.	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 6. Сучасні тенденції розвитку сервісної діяльності	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10

в готельній індустрії.						
Тема 7. Організація сервісної діяльності на підприємствах готельного господарства.	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 8. Вплив сервісної діяльності на роботу підприємства сфери гостинності.	27	6	6	15	В, Д/ПР, УД, КТ	15
	27			27	ІЗ	15
<b>Разом</b>	<b>180/6</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>112</b>		<b>100</b>
<b>Підсумковий контроль - екзамен</b>						
Поточний контроль / критерії оцінювання	<p><b>Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:</b>  В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.  УД – участь у дискусії – 1 бал.  КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал.  Д/ПР – доповідь/презентація – 2 бали.  ІЗ – індивідуальні завдання – 15 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах, виконання есе – 5 балів; участь у наукових заходах – 10 балів).  <b>Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.</b></p>					
Основні літературні та інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> <li>Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 342 с.</li> <li>Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2020. 211 с.</li> <li>Онищук Н.В. Сервісна діяльність готелів в умовах стагнації галузі. <i>Економіка та суспільство</i>. 2021. № 29. URL: <a href="https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/593">https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/593</a></li> <li>П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник. Київ: КНТЕУ, 2019. 632 с.</li> <li>Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. Харків: ХДУХТ, 2019. 288 с.</li> </ol>					
<b>Політика освітнього компоненту</b>						
Організація навчання	<p>Відвідування навчальних занять з дисципліни «Сервісологія» є обов’язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов’язковим. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп’ютерного тестування в системі MOODLE, підготовку доповіді/презентації.  Виконання індивідуального завдання передбачає проходження</p>					

	курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, виконання есе, участь у семінарах, тренінгах, наукових заходах. Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.
Відпрацювання пропусків занять	Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка, четверга, з 14 <sup>00</sup> до 15 <sup>00</sup> (каб. 37, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).
Академічна доброчесність	При вивченні освітньої компоненти, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти <a href="http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf</a> .
Інші складові політики компоненту	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <a href="http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf</a> .

Затверджено на засіданні кафедри протокол № 01 від 15.01.2024.

Науково-педагогічний працівник



Наталія ОНИЦУК

Завідувач кафедри



Наталія ЧОРНА