

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІСОЛОГІЯ В ЗАКЛАДАХ ГОСТИННОСТІ»



Рівень вищої освіти
Освітньо-професійна програма

другий (магістерський)
Готельно-ресторанний
бізнес

Загальний обсяг
Тривалість викладання
Обсяг навчальних занять

Туристична діяльність
4 кредити ЄКТС
3 чверть 2025-2026 н.р.

у т.ч. аудиторні заняття
лекції

120 год.
4 год/тиждень
2 години

практичні

2 година

Мова викладання

українська

Кафедра, що викладає: туризму та економіки підприємства

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=7448>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Сервісологія в закладах гостинності»

Інформація про викладача:



Язіна Вікторія Анатоліївна,
кандидат економічних наук, доцент кафедри
туризму та економіки підприємства

Персональна сторінка:

<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/Yazina.php>

E-mail: Yazina.V.A@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Сервісологія в закладах гостинності» належить до переліку вибіркових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів другого

(магістерського) рівня вищої освіти за спеціальностями J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, J3 Туризм та рекреація.

Дисципліна «Сервісологія в закладах гостинності» спрямована на формування у здобувачів системного розуміння сутності сервісу як наукової категорії та практичної діяльності, що забезпечує якість і конкурентоспроможність закладів гостинності. У межах курсу розглядаються теоретико-методологічні засади сервісології, сучасні моделі та технології обслуговування, психологічні й соціокультурні аспекти взаємодії з клієнтами, принципи стандартизації та управління сервісними процесами.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – сформувати у здобувачів системні знання про теоретичні засади та практичні інструменти сервісології, розвинути навички організації, стандартизації та управління сервісними процесами в закладах гостинності, здатність впроваджувати сучасні технології обслуговування, забезпечувати високий рівень якості послуг та створювати конкурентні переваги на ринку.

Завдання курсу:

- здійснити моніторинг та аналіз ефективності сервісної діяльності в закладах гостинності;
- дослідити сучасні інновації у сфері сервісології та оцінити можливості їхнього впровадження у готельно-ресторанних закладах;
- визначити ефективні моделі сервісної системи;
- організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів;
- розробляти нові послуги (продукцію) з використанням сервісних технологій;
- змодельовати клієнтський шлях (customer journey) та представити пропозиції щодо покращення клієнтського досвіду.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- розуміти взаємозв'язок та взаємозалежність сервісної діяльності в розрізі інновацій та вміти впроваджувати інноваційні методи в закладах гостинності;
- володіти навичками управління сервісними процесами та застосовувати сучасні технології обслуговування;

- розуміти культурні, психологічні та соціальні аспекти сервісу й адаптовувати їх до різних категорій споживачів;
- застосовувати принципи та методи управління сервісом закладів гостинності для реалізації конкретних маркетингових заходів.

4. СТРУКТУРА КУРСУ

Лекції

Тема 1. Введення до курсу дисципліни «Сервісологія в закладах гостинності».

- 1.1. Об'єкт, предмет та поняття сервісології.
- 1.2. Роль і місце сервісології в системі наукового знання.
- 1.3. Основні поняття й визначення в сервісології.
- 1.4. Сутність взаємозв'язку сервісології та закладів гостинності.
- 1.5. Класифікація потреб за різними критеріями.

Тема 2. Загальна сутність сервісу.

- 2.1. Сервіс як діяльність.
- 2.2. Сервіс як потреба.
- 2.3. Сервіс як послуга.

Тема 3. Поняття, принципи і види сервісної діяльності.

- 3.1. Поняття, об'єкт і предмет сервісної діяльності.
- 3.2. Основні завдання сервісної діяльності.
- 3.3. Понятійний апарат сервісної діяльності.

Тема 4. Сучасний етап розвитку сервісу в закладах гостинності.

- 4.1. Особливості функціонування і розвитку сервісу в Україні та світі.
- 4.2. Структура системи сервісу: міжнародний досвід.
- 4.3. Вплив рівня сервісної діяльності на соціально-економічні показники.

Тема 5. Моделювання системи організації сервісної діяльності в закладах гостинності.

- 5.1. Технологія надання послуг в сервісній діяльності.
- 5.2. Основні завдання системи сучасного сервісу.
- 5.3. Сутність та роль послуг у сервісній діяльності.

Тема 6. Сучасні сервісні технології та форми обслуговування.

- 6.1. Принципи сучасних тенденцій сервісного обслуговування.
- 6.2. Основні форми організації сервісного обслуговування.
- 6.3. Особливості фірмового сервісу в закладах гостинності.

Тема 7. Формування культури сервісу в закладах гостинності.

- 7.1. Поняття культури сервісу та її основні складові.

- 7.2. Етичні особливості сервісу.
- 7.3. Психологічні аспекти сервісу.

Тема 8. Людський фактор у сервісній діяльності.

- 8.1. Роль персоналу у формуванні сервісної культури.
- 8.2. Психологія обслуговування та робота з клієнтами.
- 8.3. Управління конфліктами в сервісній діяльності.
- 8.4. Комуникативна культура та сервісний імідж працівників.

Практичні заняття

Тема 1. Введення до курсу дисципліни «Сервісологія в закладах гостинності».

Тема 2. Загальна сутність сервісу.

Тема 3. Поняття, принципи і види сервісної діяльності.

Тема 4. Сучасний етап розвитку сервісу в закладах гостинності.

Тема 5. Моделювання системи організації сервісної діяльності в закладах гостинності.

Тема 6. Сучасні сервісні технології та форми обслуговування.

Тема 7. Формування культури сервісу в закладах гостинності.

Тема 8. Людський фактор у сервісній діяльності.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 4 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту годин здобувач опановує самостійно. Під час сесії здобувачі виконують практичні та тестові завдання. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle та в Microsoft 365. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти на Office365.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgrpuz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувачів за дисципліною.

6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2. Засоби та процедури

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за 1 контрольну роботу (контрольна робота оцінюється максимально в 30 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях (оцінюється 8 занять, участь у одному занятті максимально може принести здобувачу вищої освіти 5 балів) та оцінок за виконання самостійної роботи у вигляді 1 презентації, яка захищається на практичних заняттях (1 презентація оцінюється максимально в 10 балів), а також написання 1 есе на індивідуальну тему (есе оцінюється в 20 балів). Отримані бали за контрольні роботи, практичні заняття та виконання самостійної роботи додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Визначення сумарного результату поточних контролів. У випадку коли здобувач отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку – складається залік у вигляді комплексної контрольної роботи, яка містить 25 тестів (вірна відповідь 2 бал) та 2 питань теоретичного спрямування, кожне з яких оцінюється по 25 балів за умови повного розкриття тематичного спрямування. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100 балів
--	--

Практичні заняття	Практичні заняття передбачають проведення тестів та дискусій. Оцінюються 8 практичних занять × 5 балів/заняття (разом 40 балів) та максимально за виконання практичних занять здобувачі можуть отримати 40 балів.
Самостійна робота	Кожен здобувач має підготувати есе на індивідуальну тему, яке оцінюється в 20 балів і презентацію, яка оцінюється в 10 балів. Максимально за виконання самостійної роботи здобувачі можуть отримати 30 балів.
Контрольні заходи	Контрольна робота максимально оцінюється у 30 балів.

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*.

Кожне практичне завдання оцінюється за двома складовими: тестові завдання та участь у дискусіях.

Тестові завдання складаються з 6 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення одного тестового завдання здобувач отримує 0,5 балів. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання – 3 бали.

Участь у дискусіях максимально оцінюється в 2 бали, де:

2 бали – здобувач використовує логічні, переконливі аргументи, посилається на факти та джерела, чітко формулює свою позицію, використовуючи факти, приклади, наукові дані. Висловлювання логічні, послідовні, з ясною структурою (теза – аргументи – висновок). Використовуються посилання на джерела, авторитетні думки, власні дослідження. Висловлювання структуровані, без зайвих слів і повторів. Використовуються логічні зв'язки: по-перше, отже, таким чином, з іншого боку. Відсутні мовленнєві помилки, здобувач говорить впевнено.

1,5 бали – здобувач висловлює загалом аргументи правильні, але частково поверхневі. Здобувач висловлює свою позицію, але аргументація поверхнева. Використовує загальні твердження без глибокого аналізу, відповідає на запитання викладача або колег. Періодично висловлює власну думку. Висловлювання зрозумілі, але не завжди структуровані, формулює думки загалом логічно.

1 бал – здобувач висловлює слабку аргументацію та не надає докази в розрізі теми, має загальне уявлення про тему, але висловлення поверхневі. Використовує загальні фрази без глибокого аналізу. Може підтримати розмову короткими відповідями. Є елементарна логіка у висловлюваннях

0,5 бала – висловлення без аргументів або з хибними твердженнями. Мінімальне розуміння теми. Здобувач відповідає лише на прямі запитання викладача. Мінімальна здатність формулювати думку.

6.3.2. Критерії оцінювання *самостійної роботи*

Критерії оцінювання *презентації*:

Дотримання термінів подання – 1 бал (презентація підготовлена та представлена у визначений викладачем час).

Актуальність та відповідність темі – 1 бал (зміст презентації повністю відображає тему та відповідає завданню).

Структурованість матеріалу – 1 бал (чіткий вступ, послідовний виклад основного змісту та обґрунтовані висновки).

Теоретичне підґрунтя – 1 бал (застосування ключових понять і категорій дисципліни; використання наукових джерел чи професійної літератури).

Практична спрямованість – 1 бал (використання прикладів із практики барної діяльності, аналіз ситуацій, власні пропозиції).

Аналітичний рівень – 1 бал (уміння не лише описувати, а й аналізувати інформацію, робити порівняння та узагальнення).

Візуальна якість оформлення – 1 бал (презентація логічна, зрозуміла, приваблива візуально; використання графіків, таблиць, схем без надмірного тексту).

Майстерність усного захисту – 1 бал (чіткий, послідовний та впевнений виклад матеріалу; дотримання відведеного часу).

Аргументованість відповідей на запитання – 1 бал (здатність пояснити та захистити основні положення презентації в обговоренні).

Креативність та інноваційність – 1 бал (оригінальний підхід до розкриття теми, власні ідеї та пропозиції щодо удосконалення барної культури та сервісу).

Разом здобувач за успішний захист презентації може отримати 10 балів.

Критерії оцінювання *есе*:

Есе підготовлено – 1 бал (здобувач підготував(ла) есе для захисту).

Есе представлено у визначений термін – 1 бал (робота завантажена або показана у встановлений дедлайн).

Зміст есе відповідає темі – 1 бал (інформація відображає головну тему).

Завдання викладача враховане повністю – 1 бал (робота відповідає всім поставленим вимогам і завданням).

Есе має чіткий вступ – 1 бал (введення знайомить з темою та метою роботи).

Основна частина викладена послідовно – 1 бал (логічний порядок подачі матеріалу).

Висновки логічні та обґрунтовані – 1 бал (підсумки роботи впливають із викладеного матеріалу).

Використані ключові поняття дисципліни – 1 бал (у роботі застосовані терміни та категорії барної культури).

Використані категорії та терміни дисципліни – 1 бал (точне та коректне використання спеціальної термінології).

Використані наукові джерела або професійна література – 1 бал (посилання на сучасні дослідження та професійні видання).

Наведені приклади з практики барної діяльності – 1 бал (конкретні ситуації,

кейси або рецептури).

Проведено аналіз практичних ситуацій – 1 бал (розбір випадків, причин і наслідків, висновки).

Пропонуються власні ідеї або рішення – 1 бал (здобувач демонструє ініціативу та креативність).

Вміння аналізувати інформацію – 1 бал (не лише опис, а й критичне осмислення матеріалу).

Зроблені порівняння та узагальнення – 1 бал (співставлення даних і формування висновків).

Есе має логічну та зрозумілу структуру – 1 бал (матеріал поданий структуровано, легко сприймається).

Використані графіки, таблиці, схеми без перевантаження текстом – 1 бал (наочне оформлення, яке допомагає розумінню).

Усний виклад чіткий і послідовний – 1 бал (здобувач впевнено і зрозуміло представляє матеріал).

Дотримано регламенту часу – 1 бал (виступ не перевищує встановлений час).

Здатність аргументовано відповісти на запитання; демонстрація креативності та інноваційності – 1 бал (здобувач переконливо обґрунтовує матеріал і пропонує нові ідеї).

Разом здобувач за успішний захист есе може отримати 20 балів.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 25 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал та одне відкрите питання, де правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому оцінюється:

5 балів – відповідь повна, логічно структурована, демонструє глибоке розуміння сутності поставленого питання. Є аргументований власний висновок, наведені приклади з практики або актуальні дані.

4 бали – відповідь змістовна, відповідає предмету поставленого питання, є власний висновок, але аргументація менш розгорнута, приклади наведені частково. Стилїстика і структура зрозумілі.

3 бали – відповідь відповідає темі питання, але поверхова й недостатньо аргументована. Власний висновок не сформульовано або зроблений формально.

2 бали – відповідь частково відображає зміст питання, присутні елементи запозичень без належної інтерпретації. Власний аналіз відсутній. Є значна кількість стилістичних/граматичних/орфографічних помилок, які ускладнюють розуміння.

1 бал – відповідь не відповідає суті питання, носить поверховий характер. Наявні численні помилки, що спотворюють зміст та роблять текст малозрозумілим.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams.

Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Сервісологія в закладах гостинності».

Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

З 24.02.2022 р. реалізація освітньої діяльності відбувається в умовах правового режиму воєнного стану. Наявна низка небезпек: повітряні тривоги, ризики припинення енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку. Згідно з наказами по університету у 2025-2026 навчальному році освітня діяльність здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання здійснюється з використанням дистанційних технологій через синхронні та асинхронні комунікації.

Відвідування онлайн лекцій та практичних занять реалізується через приєднання до «команди» Microsoft Teams. Під час повітряної тривоги заняття перериваються і продовжуються лише за умов перебування учасників освітнього процесу у захищених приміщеннях. Викладачем (за технічної та безпекової

можливості) здійснюється запис заняття для підтримки асинхронного формату навчання.

У випадках відсутності енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку викладачем забезпечується асинхронний формат навчання та комунікація зі здобувачами за допомогою каналів зв'язку, що функціонують.

Про причини неможливості взяти участь в онлайн заняттях, ускладненні доступу до матеріалів на дистанційних платформах НТУ «ДП» тощо здобувач вищої освіти має повідомити викладача в особистих повідомленнях чатів Microsoft Teams, або листом на корпоративну е-пошту НТУ «ДП», або через старосту чи представника адміністрації факультету.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань, він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Сервісологія в закладах гостинності».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- практично-орієнтовані методи
- інтерактивні методи
- дослідницькі методи
- комунікативні методи

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посібник. Вид. 2-ге, допов. і виправлене. К. : Кондор, 2016. 390 с.

2. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.

3. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. Видавництво: Олді+. 96 с.

4. Малюк Л.П., Варапаєв О.М. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник. Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. 211 с.

5. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.
6. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А.А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 312 с.
7. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. URL: http://tourlib.net/books_ukr/nechauk22.htm.
8. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія теорія та практика). В-во: Центр учбової літератури. 2017. 304 с.
9. Язіна В.А., Ткач В.О., Камушков О.С. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. Харківський національний технічний університет сільського господарства. *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. 2021. № 2. С. 12-17.
10. Язіна В.А., Сабіров О.В., Вишнікіна О.В. Основні напрями розвитку міжнародної гостинності та шляхи вдосконалення діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 62. С.125-129.
11. Язіна В. А. Управління готельно-ресторанним господарством України [Текст] : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.03 / Язіна Вікторія Анатоліївна ; Причорномор. НДІ економіки та інновацій. Одеса, 2018. 20 с.
12. Язіна В.А., Захарченко Ю.В. Формування комплексу знань з HR-менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. № 70. URL: <https://cutt.ly/ZrM2XWJH>
13. Безугла Л.С., Куваєва Т.В., Язіна В.А. Персоналізація маркетингових комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі: інструменти підвищення лояльності клієнтів. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*, 2024, №4. С.162-169. URL: <https://ev.nmu.org.ua/docs/2024/EV20244.pdf>
14. Язіна В.А. Сучасні HR-тренди у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2025. No 72. № 72 (лютий). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5446/5389>