

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІСОЛОГІЯ В ЗАКЛАДАХ ГОСТИННОСТІ»



Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Освітньо-професійна програма	«Готельно-ресторанний бізнес» «Туристична діяльність»
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	2 семестр, 3 чверть 2024-2025 н.р.
Обсяг навчальних занять	120 год.
у т.ч. аудиторні заняття	4 год/тиждень
лекції	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/user/index.php?id=7107>

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

Освітня компонента «Сервісологія в закладах гостинності» належить до переліку вибіркових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанний бізнес» та «Туристична діяльність» на першому році навчання. Інтегрований підхід до викладання дисципліни «Сервісологія в закладах гостинності»

дозволяє сформувати у здобувачів знання та навички, які дадуть змогу оцінити повноту та якість послуг, що надаються при організації сервісної діяльності.

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 – формування у здобувачів вищої освіти фахових та професійно орієнтованих компетентностей фахівця сфери послуг, оволодінню навичками організації сервісної діяльності в закладах гостинності, що здатен прогнозувати майбутні потреби споживачів, розробити структуру сервісної діяльності закладу гостинності за допомогою використання інноваційних методів та форм обслуговування.

Завдання курсу:

- ознайомитись із понятійним апаратом дисципліни «Сервісологія в закладах гостинності»;
- розглянути сервісні технології в управлінні закладами гостинності та принципи їх впровадження;
- визначити ефективні моделі сервісної системи;
- вміти організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів;
- вміти розробляти нові послуги (продукцію) з використанням сервісних технологій.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- знати взаємозв'язок та взаємозалежність сервісної діяльності в розрізі інновацій та вміти впроваджувати інноваційні методи в закладах гостинності;
- вміти проводити моніторинг та аналізувати ефективність діяльності закладів гостинності;
- вміти використовувати сервісні підходи в індустрії гостинності;
- 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.

- 1.1. Сервіс як діяльність.
- 1.2. Сервіс як потреба.
- 1.3. Сервіс як послуга.

Тема 3. Поняття, принципи і види сервісної діяльності.

- 1.1. Поняття, об'єкт і предмет сервісної діяльності.
- 1.2. Основні завдання сервісної діяльності.
- 1.3. Понятійний апарат сервісної діяльності.

Тема 4. Сучасний етап розвитку сервісу в закладах гостинності.

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

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

- 1.1. Технологія надання послуг в сервісній діяльності.
- 1.2. Основні завдання системи сучасного сервісу.
- 1.3. Сутність та роль послуг у сервісній діяльності.

Тема 6. Сучасні сервісні технології та форми обслуговування.

- 1.1. Принципи сучасних тенденцій сервісного обслуговування.
- 1.2. Основні форми організації сервісного обслуговування.
- 1.3. Особливості фірмового сервісу в закладах гостинності.

Тема 7. Формування культури сервісу в закладах гостинності.

- 1.1. Поняття культури сервісу та її основні складові.
- 1.2. Етичні особливості сервісу.
- 1.3. Психологічні аспекти сервісу.

Тема 8. Якість клієнтського сервісу: сучасні правила.

- 1.1. Якісний сервіс як головний інструмент обслуговування.
- 1.2. Якість надання сервісних послуг в закладах гостинності.
- 1.3. Умови якості надання послуг в закладах гостинності.

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. Якість клієнтського сервісу: сучасні правила.

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. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені робочою програмою дисципліни контрольні роботи, подають їх на кафедри на початку сесії, обов'язково до проведення контрольних заходів з дисципліни. 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 (student.i.p.@nmu.one) 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/bgpruz>. 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 2 контрольні роботи (кожна контрольна робота оцінюється максимально по 20 балів, разом 40 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях (оцінюється 4 заняття, участь у одному занятті максимально може принести здобувачу вищої освіти 10 балів) та оцінок за виконання самостійної роботи у вигляді 2 презентацій, які захищаються на практичних заняттях (1 презентація оцінюється максимально в 5 балів), а також написання 2 есе на індивідуальну тему (кожне есе оцінюється в 5 балів, разом 10 балів). Отримані бали за контрольні роботи, практичні заняття та виконання самостійної роботи (індивідуального завдання) 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 50 тестів (вірна відповідь 1 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 круглих столів, дебатів, дискусій, які мають на меті формування знань, умінь, навичок здобувачів, їх закріпленню та вдосконаленню. Оцінюються 4 практичні заняття × 10 балів/заняття (разом 40 балів) та максимально за виконання практичних занять здобувачі можуть отримати 40 балів.

Самостійна робота (індивідуальне завдання)	Кожен здобувач повинен/на підготувати 2 есе на індивідуальну тему (1 есе оцінюється в 5 балів, 2×5 балів разом 10 балів). Написання есе допомагає розширити кругозір та поглибити знання. Виконання самостійної роботи передбачає виконання 2 презентацій на індивідуальні теми, які оцінюється максимально в 5 балів кожна. Підготовка презентації розвиває мислення, пробуджує інтерес, перетворює малоцікаве повторення на захоплююче зіставлення точок зору. Максимально за виконання самостійної роботи здобувачі можуть отримати 20 балів.
Контрольні заходи	Максимально оцінюються у 40 балів (2 контрольні роботи × 20 балів / контрольна робота).

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*:

Кожне практичне завдання оцінюється за двома складовими: тестові завдання та відповідь на ситуаційне завдання.

Тестові завдання складаються з 7 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення тестового завдання здобувач отримує 1 бал. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання – 7 балів.

Відповідь на ситуаційне завдання максимально оцінюється в 3 бали, де:

3 бали – активна участь у дебатах, дискусіях (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом, наведення аргументованих відповідей.

2 бали – участь у дебатах, дискусіях (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом, наведення аргументованих відповідей.

1 бал – участь у дебатах, дискусії без достатнього володіння навчальним матеріалом, що має стосунок до теми обговорення.

0 балів – небажання брати участь у дебатах, дискусії, відсутність достатніх знань про предмет обговорення.

6.3.2 Критерії оцінювання *самостійної роботи (індивідуального завдання)*:

Оцінювання самостійної роботи (індивідуального завдання) відбувається через захист 2 презентацій та написання і захист 2 есе на практичних заняттях, причому:

5 балів – студент/ка демонструє повне розуміння теми; може точно відповісти на всі запитання одногрупників щодо даної теми; ділиться думками з іншими учасниками групи; говорить чітко впродовж 95-100% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії, використовує нові слова для більшості слухачів; ставить питання до інших студентів та цікавиться матеріалом; вносить свої пропозиції щодо удосконалення того чи іншого розглянутого питання.

4 бали – студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на більшість запитань одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло впродовж 80-90%

всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії; ставить питання до інших студентів та цікавиться матеріалом.

3 бали - студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково.

2 бали – студент/ка не демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково.

1 бал – студент/ка демонструє розуміння теми, однак, не відповідає на жодні запитання одногрупників щодо даної теми; говорить не зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує терміни.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 10 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал та 2 теоретичні питання, де правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому:

5 балів – високий рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

4 бали – середній рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

3 бали – наявність текстової відповіді, яка відповідає предмету поставленого питання, однак власна думка не висловлена, містить граматичні та орфографічні помилки;

2 бали - наявність текстової відповіді, яка не в повній мірі відповідає предмету поставленого питання, виявлення запозиченого матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення;

1 бал – наявність текстової відповіді, яка не відповідає предмету поставленого питання, виявлення списаного матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

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

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

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 регулярно відвідували лекції та практичні заняття (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та 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

- пояснювально-ілюстративний;
- навчальні екскурсії;
- ситуативного моделювання;
- метод евристичних питань;
- проблемно-орієнтовного викладу;
- репродуктивний;
- синтезу та аналізу.

9. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Архіпов В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К. : Центр навчальної літератури, 2021. – 342 с.
2. Машир Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. Вид. 2-ге, допов. і виправлене. К. : Кондор, 2016. 390 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 / Л. П. Малюк, Цюлковська. 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. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

8. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія теорія та практика). К: 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*. Електронний фаховий науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». Випуск 62/2021. С.125-129.