



Назва дисципліни	Сервісологія і сервісна діяльність
Загальна кількість кредитів та кількість годин для вивчення дисципліни	6 кредитів / 180годин
Вид підсумкового контролю	екзамен
Викладач (і)	Симонович Наталія Василівна
Профайл викладача (ів) на сайті кафедри, в соцмережі	http://rshu.edu.ua/kafedry-fdkmttf/kafedra-potnt/sklad-kafedri-potnt/121-personalii/816-symonovych-nataliia-vasylivna
E-mail викладача:	nataliia.symonovych @rshu.edu.ua
Посилання на освітній контент дисципліни в CMS Moodle (за наявності) або на іншому ресурсі	https://drive.google.com/drive/folders/1Nnz8DyB3ul1S6Waxs2oDNd4DXa_sHDZ_
Мова викладання	українська
Консультації	<i>Очні консультації:</i> к-сть годин і розклад присутності на кафедрі згідно з графіком консультацій <i>Он лайн- консультації:</i> Розклад присутності викладача на спеціальному форумі.

Цілі навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є набуття здобувачами комплексу знань та вмінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності, з огляду на сучасну ситуацію, етичні проблеми бізнесу.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни є:

- 1) формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних сферах;
- 2) освоєння методологічних підходів у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб клієнтів;
- 3) формування цілісного уявлення про сучасні потреби людини, про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб;
- 4) набуття навичок визначення впливу рівня розвитку сервісу на економічні та інтегральні показники, зокрема взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя, тощо.

Дисципліна «Сервісологія і сервісна діяльність» забезпечує набуття здобувачами

освіти таких компетентностей та результатів навчання:

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК07. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Фахові компетентності спеціальності (СК):

СК 24. Здатність управляти комплексними діями/проектами, відповідати за прийняття рішень у непередбачуваних умовах та професійний розвиток здобувачів освіти і підлеглих.

Програмні результати навчання

ПРН 12. Уміти проектувати і реалізувати навчальні/розвивальні проекти.

ПРН 19. Уміти обирати і застосовувати необхідне устаткування, інструменти та методи для вирішення типових складних завдань у галузі сфери обслуговування (готельно-ресторанна справа).

ПРН 24. Володіти основами управління персоналом і ресурсами, навичками планування, контролю, звітності на виробництвах, в установах, організаціях сфери обслуговування (готельно-ресторанна справа).

Передумови вивчення дисципліни для формування програмних результатів навчання та компетентностей

Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Сервісологія і сервісна діяльність» значно підвищиться, якщо здобувач вищої освіти попередньо опанував матеріалом таких дисциплін як: «Вступ до спеціальності », «Стандартизація, сертифікація та метрологія », «Безпека харчових продуктів та продовольчої сировини», «Менеджмент та маркетинг підприємств сфери обслуговування», «Основи товарознавства в галузі», «Технології організації готельно-ресторанного обслуговування».

Мотивація здобувачів вищої освіти здійснюється через можливість виконання всіх практичних робіт, завдань і питань до самостійної роботи, індивідуальних-науково-дослідних завдань, модульної контрольної роботи.

Спільна (групова) діяльність здобувачів вищої освіти передбачена під час виконання практичних робіт, консультацій, виконанні групових науково-дослідних завдань з дисципліни.

Самостійна діяльність здобувачів вищої освіти передбачена між лекціями та при доборі матеріалу для виконання практичних робіт та індивідуальних науково-дослідних завдань.

Перелік тем

Змістовний модуль I

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСОЛОГІЇ

Тема 1. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності

Історичні етапи розвитку послуг. Передумови виникнення сервісології, її основні наукові течії, об'єкт, предмет і методи дослідження. Поняття послуги, сервісу, класифікація послуг, їх основні риси.

Тема 2. Сучасні наукові концепції потреб людини

Поняття людини як соціально- природної істоти, її потреби і методи їх задоволення сферою сервісу. Комплексний підхід до дослідження людини як цілісності.

Тема 3. Сутність послуг та якість сервісної діяльності

Основні етапи розвитку сфери послуг, співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування. Галузева та територіальна структура сучасної сфери послуг. Роль сфери послуг в українській економіці, місце в ній індустрії гостинності.

Тема 4. Сучасні аспекти сервісної діяльності

Сучасні тенденції розвитку сервісної діяльності. Сутність та роль віртуалізації в сфері послуг, її проблеми і перспективні напрями, ступені віртуалізації. Сучасні форми організації сервісу.

Тема 5. Культура сервісної діяльності

Історія розвитку етикету, принципи і види професійного етикету та його підсистеми. Особливості професійного етикету у сфері послуг, етикету ділового спілкування та культури сервісної діяльності у сфері гостинності. Норми етикету у професійній діяльності.

Тема 6. Вплив рівня сервісології на показники якості

Поняття якості та його специфіка у сфері послуг. Стандарти якості послуг. Інноваційні технології управління якістю послуг.

Змістовий модуль 2.

ОСОБЛИВОСТІ СЕРВІСУ ГОСТИННОСТІ

Тема 7. Світовий ринок сервісу гостинності

Світовий ринок послуг: сучасним стан та структура. Особливості функціонування світового ринку послуг його роль та місце сервісу гостинності.

Тема 8. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності

Товарна структура світового ринку сервісу гостинності. Товарна структура світового ринку готельних послуг. Товарна структура світового ринку ресторанних послуг.

Тема 9. Сільський зелений туризм як елемент світового ринку гостинності

Особливості готельного сервісу в агросадибах. Якісні характеристики готельних послуг. Ефективність функціонування сільського зеленого туризму на світовому ринку послуг.

Тема 10. Нові технології в сфері послуг

Інформаційні технології. Комп'ютерні технології. Телекомунікаційні технології.

Рекомендована література та інформаційні ресурси

Основна

- О1** Демянець С. Правове врегулювання захисту прав споживачів. URL: <https://minjust.gov.ua/m/str/8244>
- О2** Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.
- О3** Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- О4** Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
- О5** Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.
- О6** Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.

- О7** Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. Журнал Європейської економіки, 2015. Т. 14(3). 29 С. 273–284.
- О8** Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211с.
- О9** Тарасова І.І. Тенденції та розвиток сфери послуг у світовому та українському аспектах. Вісник соціально-економічних досліджень, 2013. Вип. 2 (49). Ч. 2. С. 192–197.

Додаткова

- Д1.** Воробель М. Сучасні та майбутні глобальні тенденції в готельній індустрії. Готелі майбутнього. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 листопада 2020 року, м. Львів). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. С. 30–33.
- Д2.** Геча О., Ханас У. Інноваційні напрями розвитку туризму Сполученого королівства Великої Британії та Північної Ірландії. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 листопада 2020 року, м. Львів). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. С. 208–211.
- Д3.** 8. Голод А.П., Феленчак Ю.Б. Готельне господарство в структурі регіональних туристичних систем. Інфраструктура ринку : електронний науково-практичний журнал, 2019. Вип. 32. С. 277–281. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/43.pdf
- Д4.** Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2005. 408 с.
- Д5.** Сучасні концепції менеджменту : навч. посібник / за ред. Л.І. Федулової. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 536 с.
- Д6.** Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>

Посилання на сайти

1. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html
2. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/> 16.
3. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#hex30
4. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html
5. Психологічне трактування потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу : <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/>
6. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57_20.
7. Природа потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.

Технічне й програмне забезпечення /обладнання

Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет для:

- комунікації та опитувань;
- виконання домашніх завдань (практичні роботи);

-виконання завдань самостійної роботи та ІНДЗ;

-проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль);

Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: GSuite for Education (Drive, Docs, Sheets, Forms, Draw.io, Presents, Blogger, Sites, Classroom) (хмарний сервіс - відкрита ліцензія), Viber.

ВИДИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ОЦІНЮВАННЯ

Код компетентності (згідно ОПП)	Назва компетентності	Код програмного Результату навчання	Назва програмного результату навчання	Методи навчання	Методи оцінювання результатів навчання
ЗК07	Здатність оволодіти знаннями. вчитися і сучасними	ПРН 12.	Уміти проектувати і реалізувати навчальні/розвивальні проекти.	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1 МО2 МО6 МО7 МО09
		ПРН 19.	Уміти обирати і застосовувати необхідне устаткування, інструменти та методи для вирішення типових складних завдань у галузі сфери обслуговування (готельно-ресторанна справа).	МН1, МН2, МН3, МН4, МН6, МН7	МО1 МО2 МО7 МО9
		ПРН 24.	Володіти основами управління персоналом і ресурсами, навичками планування, контролю, звітності на виробництвах, в установах, організаціях сфери обслуговування (готельно-ресторанна справа).	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1 МО2 МО6 МО7 МО09
СК 24.	Здатність управляти комплексними діями/проектами, відповідати за прийняття рішень у непередбачуваних умовах та професійний розвиток здобувачів освіти і підлеглих.	ПРН 19.	Уміти обирати і застосовувати необхідне устаткування, інструменти та методи для вирішення типових складних завдань у галузі сфери обслуговування (готельно-ресторанна справа).	МН1, МН2, МН3, МН4, МН6, МН7	МО1 МО2 МО7 МО9

		ПРН 24.	Володіти основами управління персоналом і ресурсами, навичками планування, контролю, звітності на виробництвах, в установах, організаціях сфери обслуговування (готельно-ресторанна справа).	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6, МН7	МО1 МО2 МО6 МО7 МО09
--	--	---------	--	---	----------------------------------

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
МН2 – практичний метод (лабораторні та практичні заняття);
МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій і метод демонстрацій);
МН4 – робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
МН5 – відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
МН6 – самостійна робота (розв'язання завдань);
МН7 – індивідуальна науково-дослідна робота.

МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

- МО1 – екзамен,
МО2 – усне або письмове опитування,
МО4 – тестування;
МО6 – реферати,
МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
МО9 – захист практичних робіт.

СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

У РІВНЕНСЬКОМУ ДЕРЖАВНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

В університеті діє накопичувальна кредитно-трансферна система оцінювання програмних результатів навчання студентів, що реалізується в ході виконання і захисту лабораторних робіт, виконання домашніх завдань, для яких визначено мінімальну кількість балів, яку слід набрати для формування рейтингового балу студента та виставлення його у залікову книжку і відомість успішності студентів з відповідними оцінками за національною та Європейською кредитно-трансферною системами на рівні 60% від запланованого.

Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми / виду діяльності може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в розподілі балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни.

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється згідно Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти РДГУ за такими рівнями та критеріями:

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік

90-100	A	відмінно	здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацює необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні здібності	Високий (творчий)	відмінно	
82-89	B	добре	здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивноваріативний)	добре	зараховано
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, з-поміж яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок			
64-73	D	задовільно	здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, з-поміж яких є значна кількість суттєвих			
60-63	E	задовільно	здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні			
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу	Низький (рецептивнопродуктивний)	незадовільно	не зараховано
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів			

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за практичну діяльність; оцінка за ІНДЗ та оцінка за екзамен.

Розподіл балів, які отримують студенти

Екзамен

Поточне тестування та самостійна робота										Іспит	Всього		
Навчальний модуль 1					Навчальний модуль 2								
Змістовий модуль I					Змістовий модуль II							МКР	ІНДЗ
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	18	40	100

Критерії за видами діяльності 7-й семестр

№ з.п.	Вид навчальної діяльності	Оціночні бали	Кількість балів
T1	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T2	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T3	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T4	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T5	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T6	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T7	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T8	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T9	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
T10	Робота на лекційних заняттях, опорні конспекти лекцій	1	3
	Виконання завдань самостійної роботи	1	
	Виконання завдань практичних занять	1	
Модульний контроль (контрольна робота)		12	12
ІНДЗ Дослідження у формі реферата		18	18
ЕКЗАМЕН			40
Разом			100

Політика дисципліни

При організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу у РДГУ, Положення про академічну доброчесність, Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти, Положення про практики, Положення про внутрішнє забезпечення якості освіти. Присутність на заняттях не обов'язкова для студентів, які навчаються за дуальною (індивідуальною) формою навчання, офіційно працевлаштовані і мають дозвіл від деканату на вільне відвідування занять. Дозволяється користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час занять, крім тих, де проводиться тестування. Несвоєчасне виконання завдань самостійної роботи та ІНДЗ не вітається: виставляються нульові бали без права перездачі.

Політика доброчесності

Здобувач вищої освіти виконуючи самостійну або індивідуальну роботу повинен дотримуватись політики доброчесності, робити посилання на джерела, звідки взято матеріал. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання.



POTNT