



СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

Сервісологія

спеціальність	Всі	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	Всі	факультет	Управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	бакалавр	кафедра	торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

ВИКЛАДАЧ

Каленік Ксенія Володимирівна



Вища освіта – спеціальність готельно-ресторанна справа; менеджмент; право
Науковий ступень - кандидат економічних наук 08.00.04 Економіка та управління (за видами економічної діяльності)
Посада - доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи
Досвід роботи – більше 15 років
Показники професійної активності з тематики курсу:

- авторка 4 методичних розробок для забезпечення дисципліни;
- членкиня проектної групи спеціальності 241 Готельно – ресторанна справа;
- членкиня Ресторанної асоціації України;
- членкиня Асоціації індустрії гостинності;

учасниця наукових і методичних конференцій

телефон	0632615085	електронна пошта	0632615085@btu.kharkov.ua	дистанційна підтримка	Zoom
---------	------------	------------------	---------------------------	-----------------------	------

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	набуття студентами 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.
Формат	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	• здатність оволодівати різновидами мультикультурних потреб людини, принципами та методами їх безпечного задоволення на основі розуміння історії та закономірностей їх розвитку (ЗК1, ЗК7, ЗК8, ЗК11, СК1, СК2, СК4, СК7, СК8, ПРН1, ПРН3, ПРН4, ПРН7, ПРН19)/ індивідуальні завдання, тестування; • здатність опанування різновиду соціально-психологічних концепцій потреб для ефективного їх задоволення (ЗК1, ЗК3, ЗК10, СК2, СК7, СК8, СК12, ПРН5, ПРН6, ПРН11, ПРН16, ПРН22)/ індивідуальні завдання, тестування; • вміння визначати сучасні та майбутні потреби (ЗК1, ЗК4, СК2, СК7, СК12, ПРН4, ПРН8, ПРН18, ПРН20)/ індивідуальні завдання, тестування; • здатність організовувати і проводити процес обслуговування споживачів згідно з сучасними науковими концепціями теорії потреб (ЗК3, ЗК4, ЗК9, ЗК10, СК1, СК2, СК4, СК5, СК6, СК11, СК13, ПРН4, ПРН5, ПРН6, ПРН7, ПРН8, ПРН9, ПРН10, ПРН11)/ індивідуальні завдання, тестування; • здатність моделювати стратегію сервісу та прогнозувати поведінку споживачів (ЗК3, ЗК4, ЗК8, ЗК9, ЗК10, СК1, СК2, СК7, ПРН2, ПРН7, ПРН14, ПРН20 / індивідуальні завдання, тестування;
Обсяг і форми контролю	4 кредити ECTS (120 годин): 16 годин лекції, 14 годин практичні заняття; поточний контроль; підсумковий контроль – екзамен. Рейтинг студента визначається за накопичувальною 100 бальною шкалою і складається з поточного контролю знань, за усіма видами аудиторних занять, самостійної роботи та підсумкового контролю.
Вимоги викладача	Відвідування занять, вчасне виконання завдань, активність, креативність
Умови зарахування	Згідно з навчальним планом

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Компетенції	ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. ЗК 09.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності; СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Програмні результати навчання	ПРН 04.Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства. ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу. ПРН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.
-------------	---	-------------------------------	--

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Модуль 1. Потреби людини як основа функціонування сервісу

Лекція 1.	Основні поняття теорії потреб та розвиток потреб в історії людства	Практичне заняття-1 (ПЗ-1)	Мотиви, зацікавлення, світогляд, цінність, оцінка. Система цінностей. Потреби нагальні (первинні) та; вторинні, індивідуальні та суспільні; матеріальні та духовні.	Самостійна робота	Людина в первісному суспільстві, перші цивілізації. Потреби в період античності. Погляд на потреби в Середні віки, в епоху Відродження та Просвітництва. Концепція людини і її потреби в XIX-XXI сторіччях.
Лекція 2.	Розвиток теорії потреб в історії людства	ПЗ-2	Потреби як умова соціалізації в первісному суспільстві. Людина та її потреби у релігійно-філософській думці 1 тис. н.е. Зародження теорії потреб в Античності та Середньовіччі.		Розвиток теорії потреб в українській філософії та культурі
Лекція 3.	Сучасні наукові концепції потреб людини	ПЗ-3	Людина та її місце в світі. Людина як соціальна сутність. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу		Співвідношення соціального і біологічного в суспільстві. Концепція потреб в філософії.
Лекція 4.	Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини				Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю

Модуль 2. Послуга як базова категорія сервісу

Лекція 5.	Національні особливості споживання продукції та послуг	ПЗ-4	Вітчизняний сервіс пострадянського періоду: приватний та державний сектор. Нові види і напрямки послуг. Поява оригінальних сервісних продуктів. Особливості споживання в сучасній державі.	Самостійна робота	Основні стратегії споживчої поведінки. Символьне споживання. Культура споживання як спосіб повноцінного життя. Інновації в готельно-ресторанній справі, туризмі, закладах харчування та торгівлі.
Лекція 6.	Послуга як базова категорія сервісної діяльності	ПЗ-5	Сервіс як потреба. Сервіс як діяльність.		Класифікація послуг, їх загальна характеристика. Типологія послуг у сфері сервісу.
Лекція 7.	Концепції потреб та послуг у сервісній діяльності.	ПЗ-6	Раціональні норми задоволення потреби. Зв'язок та інформація як потреби сучасної економіки. Рівні задоволення потреб людини. Властивості та особливості споживання до індустріального, індустріального, та постіндустріального суспільства.		Безпосереднє споживання та суспільне виробництво. Задоволення потреб та суспільні ресурси. «Суспільство масового споживання» та «суспільство споживання» як основні форми сучасної цивілізації. Особливості споживання в постіндустріальному суспільстві.
Лекція 8	Стратегії сервісу та поведінка споживачів.	ПЗ-7	Визначення ефективності роботи сервісного підприємства в цілому. Стратегія й тактика маркетингу сервісного підприємства. Визначення загальної ефективності роботи підприємства сервісу.		Значення сервісної діяльності для готельно-ресторанних господарств. Специфіка управлінської структури готельно-ресторанних господарств. Головні принципи культури обслуговування.

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література	1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.	Нормативне та методичне забезпечення	1. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2003.-287 с.
	2. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервиса / Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.: Витрина, 2002.-352 с		2. Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей [Текст] / Кулинарный институт Америки; пер. с англ. С. Прокофьева. – М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005.-288 с.
	3. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна Х: Світ книги, 2012. – 288 с.		3. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов: уч. пособ / М.А. Стельмахович. - Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 384 с.
	4. Малюк, Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність [Текст] : навч. посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв, А. В. Зіолковська. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с. : іл. ; табл.		4. Хейлі А. Готель. Х. Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 528 с.
	5. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.		
	6. Архіпов В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К. : Центр навчальної літератури, 2021. – 342 с.		

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 60	60% від усередненої оцінки при поточному контролі
		до 40	Підсумковий контроль (екзамен)
Поточний контроль та оцінювання знань	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на аудиторних заняттях
		до 20	відповіді на тестові питання
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Учасники освітнього процесу керуються принципами низкою положень з академічної доброчесності та якості освітнього процесу, відповідно до діючих у ДБТУ положень (діючі положення <http://btu.kharkov.ua/pro-universitet/publiczna-informatsiya/normativna-baza/>): «Про організацію освітнього процесу в ДБТУ», «Про академічну мобільність здобувачів освіти ДБТУ», «Про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу», «Про академічну доброчесність та етику академічних взаємовідносин», «Про організацію і порядок перевірки наявності текстових запозичень в академічних текстах працівників та здобувачів вищої освіти», «Про групу сприяння академічній доброчесності у ДБТУ», тощо

