

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Сервісологія»

на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	5 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Столярчук Валентина Миколаївна

к.т.н.

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-068-154-91-91
Електронна адреса	wstolyarchuk@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-16.00
Сторінка дистанційного курсу	http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2180

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок, що дають змогу проводити інноваційну діяльність; впроваджувати різні типи інновацій у готелях і ресторанах
Тривалість	3 кредити ЄКТС/150 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з організації роботи готелів і ресторанів, основ наукових досліджень
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 2 Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію РН 14. Аналізувати і прогнозувати потреби населення в готельно-ресторанних послугах.	СК-01 - Здатність до розробки стратегій розвитку діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства на різних рівнях і відповідних рівнів проектів. СК-02 - Готовність застосовувати методи аналізу, розробки, пошуку рішень у господарській діяльності, і оцінювати ефективність процесів підприємств готельного і ресторанного господарства.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання		
Тема 1. Основні поняття теорії потреб	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних	Ознайомлення з поняттям «потреба», основними підходами до їх класифікації. Визначення особливості розгляду категорії потреби

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання		
	завдань; завдання самостійної роботи; тестування	та її трактування в предметному полі індустрії гостинності.
Тема 2. Розвиток потреб в історії суспільства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з ключовими аспектами розвитку потреб в історії суспільства. Встановлення їх впливу на розвиток сфери гостинності.
Тема 3. Наукові концепції потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення основних наукових концепцій потреб людини та отримання навичок їх використання для аналізу діяльності в готельно-ресторанній сфері
Модуль 2. Сервісологія як інтегративна концепція потреб людини		
Тема 4. Структура задоволення потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення структури задоволення потреб людини. Проведення аналізу обслуговування споживача готельно-ресторанної послуги за структурою задоволення потреб людини
Тема 5. Форми задоволення потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з формами задоволення потреб людини. Визначення форм задоволення потреб людини, які застосовуються в діяльності готельно-ресторанного підприємства
Тема 6. Методологічні принципи дослідження потреб людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення методологічних принципів дослідження потреб людини. Проведення дослідження потреб споживачів готельно-ресторанного підприємства
Тема 7. Економічний розвиток суспільства і особливості споживання продукції і послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з особливостями економічного розвитку суспільства і особливостями споживання продукції і послуг, визначення їх впливу на розвиток сучасної сфери гостинності
Тема 8. Інновації в розвитку сервісу та національні особливості споживання продукції і послуг в Україні	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення теоретичного матеріалу за темою; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Вивчення сучасних тенденцій розвитку сфери сервісу, порівняння вітчизняного та світового досвіду.

Інформаційні джерела

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: [Текст] учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Блекуэлл Д. Поведение потребителей [Текст] / Д. Блекуэлл, П. Линнард, Дж. Энджел. – СПб: Питер, 2002. – 354 с.
3. Верещагина Л.А. Психология потребностей и мотивация персонала: Научное издание [Текст] /Л.А. Верещагина, И.М. Карелина. – Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2002. – 152 с.
4. Ершов П.М. Потребности человека [Текст] / П.М. Ершов. – М.: Могилёв, 1990. – 316 с.
5. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.
6. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.
7. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст] : підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х: ХДУХТ, 2011. – 258 с.
8. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність [Текст]: навч. посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв, А.В. Зіолковська. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 211 с.
9. Маслоу А. Мотивация и личность [Текст] / А. Маслоу. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2003. – 465 с.

- 10.Обуховский К. Галактика потребностей. Психология влечений человека [Текст] / К. Обуховский. – СПб.: Речь, 2003. – 296 с.
- 11.Орлов С.В. Человек и его потребности [Текст]: уч. пособие / С.В. Орлов. – СПб: Питер, 2006. – 160 с.
- 12.Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие / С.Н. Коробкова [и др.] под общ. ред. В.К. Романович. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.
- 13.Симонов П.В. Избранные труды: В 2 т. – Т.1: Мозг: эмоции, потребности, поведение. – М.: Наука, 2004. – 437 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перекладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перекладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); захист домашнього завдання (6 балів); обговорення матеріалу занять (6 бали); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); тестування (3 бали); поточна модульна робота (10 балів)	40
Модуль 2 (теми 4-8): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (10 балів); виконання навчальних завдань (10 балів); завдання самостійної роботи (10 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (10 балів)	60
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни