

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сервісологія (практичний курс)

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)
Освітня програма: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол №7 від 15.01.2024р.

м. Івано-Франківськ – 2024

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Сервісологія (практичний курс)
Викладач (-і)	Лояк Лілія Миколаївна
Контактний телефон викладача	0508012779
E-mail викладача	lila.loyak@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php/developer/course/view/5778
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервісологія (практичний курс)» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін вільного вибору студентів і націлена на ознайомлення студентів з основами теорії сервісу, та сервісною діяльністю як формою задоволення потреб споживачів готельно-ресторанних послуг.

Зміст курсу передбачає ознайомлення здобувачів із теоретичними основами сервісології та сервісної діяльності; загальною характеристикою і класифікацією послуг; організацією та культурою сервісної діяльності; особливостями сервісу преміум-класу.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: формування у студентів комплексу знань щодо розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття.

Цілі курсу: отримання студентами теоретичних знань, здобуття навичок самостійної практичної діяльності, необхідних фахівцям ресторанного бізнесу; набуття умінь самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою та статистичними матеріалами, робити узагальнення та висновки.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності:

ЗК 05.Здатність працювати в команді.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

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 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

Програмні результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

5. Організація навчання			
Обсяг навчальної дисципліни			
Вид заняття	Загальна кількість		
лекції	8 годин		
лабораторні	22 годин		
самостійна робота	60 годин		
Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
	241 «Готельно-ресторанна справа»		Вибірковий
Тематика навчальної дисципліни			
Тема	кількість год.		
	лекції	лабораторні заняття	сам.роб.
Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2	0	10
Тема 2. Характеристика і класифікація послуг	2	8	20
Тема 3. Організація та культура сервісної діяльності	2	4	10
Тема 4. Особливості сервісу преміум-класу	2	10	20
Заг:	8	22	60
6. Система оцінювання навчальної дисципліни			
Загальна система оцінювання курсу	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.). Загальні 100 балів включають: 70 балів – поточний контроль (лабораторні заняття), 10 балів – тестовий контроль, 20 балів – контроль за самостійною роботою		
Вимоги до письмових робіт	Лабораторні заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, виконання індивідуальних та групових проєктів, опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять тощо). У такому випадку письмові елементи або частини лабораторних занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Письмові роботи передбачені для заочної форми навчання. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проєкту та підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження і з вказанням використаних джерел.		
Лабораторні заняття	Оцінюються у стобальній шкалі		

Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач освіти вважається допущеним до семестрового контролю з дисципліни, якщо він виконав усі види робіт
Підсумкова залікова оцінка	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому лабораторному занятті як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти
7. Політика курсу	
Письмові роботи	Письмові роботи з навальної дисципліни передбачені в розрізі лабораторних занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після лабораторного заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.
Академічна доброчесність	Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність – прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.
Відвідування занять	Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
Неформальна освіта	Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).
8. Рекомендована література	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. для студ. ЗВО. К.: Центр учбової літератури, 2018. 342 с. 2. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія: географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156. 3. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2015. 83 с. 4. Майкова С. Основи барної справи та робота сомельє: навч. посібник. Київ. 2022. 124 с. 5. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с. 6. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с. 7. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Х.: Світ Книг, 2021. 657 с. 8. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є.переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с. 	

9. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. Х.: Світ Книг, 2021. 411 с..
10. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.
11. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків: Світ книг. 2020. 98 с.
12. 9 Помилоч сервісу в ресторанах: що дратує гостей найбільше (відео). URL: <https://borysov.com.ua/uk/blog/biznes/9-pomylok-servis-v-restoranh-shcho-dratuye-gostey-naybilshe-video>
13. Що таке сервіс в ресторані в 2019-му? URL: <https://lasoon.net/ukr/kyiv/mnenie-eksperta/chto-takoe-servis-v-restorane-v-2019-m>
14. Емоційний сервіс в ресторані URL: <https://trend-horeca.com/2021/02/07/emocionalnyj-servis-v-restorane/>

Викладач

**доцент кафедри
готельно-ресторанної
та курортної справи
Лояк Л.М.**