

Силабус курсу СЕРВІСОЛОГІЯ

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Освітня програма – 015 Професійна освіта (Сфера обслуговування)
Кількість кредитів: 6
Рік навчання: 3. Семестр: V
Компонент освітньої програми: вибірковий
Дні занять: ауд. 821
Консультації: четвер 14.25 – 15.40 год., ауд. 821
Мова викладання: українська

Керівники курсу

ППП к.п.н. доц. Мамус Галина Мефодіївна
ППП асистент Гаврилко Ірина Юріївна
Контактна інформація: ел. пошта: gavrulkoira@ukr.net +380967062661

Опис дисципліни

Дисципліна «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг України та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспектів сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг. Вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» сприятиме швидкому адаптуванню майбутніх фахівців до динамічних змін у сфері обслуговування, бути готовими до постійного самовдосконалення.

Структура курсу

Години (лек./лаб.)	Тема	Результати навчання	Завдання
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Основи теорії сервісу			
2/-	1. Теоретичні основи сервісології	Знати основні поняття і визначення сервісології; розуміти сутність потреб і психофізіологічних можливостей людини; усвідомлювати взаємозв'язок основних потреб і психофізіологічних можливостей з соціальною активністю особистості. Вміти класифікувати та характеризувати людські потреби.	Питання, тести
2/4	2. Теорії потреб людини	Знати основні поняття теорії потреб, розуміти сутність системоутворюючих теорій потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність. Аналізувати потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах ХХ століття.	Питання, завдання
2/2	3. Особливості розвитку потреб у різні історичні епохи	Вміти характеризувати потреби людини в первісному суспільстві; особливості формування потреб та	Питання, завдання

		особистості людини у Давніх Індії та Китаї; розвиток теорії потреб в періоди Античності та Середньовіччя. Знати етапи еволюції потреб людини в епохи Відродження, Нового часу та Просвітництва та усвідомлювати їх значення для формування сучасних потреб.	
2/2	4. Наукові концепції потреб у XX столітті	Вміти відзначати і характеризувати особливості психоаналітичної теорії особистості й потреб Зигмунда Фрейда та ієрархічної теорії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу. Використовувати знання про людину та її потреби в сучасному суспільстві для визначення поточних потреб та прогнозування перспективних.	Завдання, питання, проблемні ситуації
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Сервісна діяльність як форма задоволення потреб людини			
2/4	5. Сервіс як різновид людської діяльності	Знати теоретичні основи сервісної діяльності; основні поняття, терміни та визначення; різновиди сервісної діяльності. Розуміння сервісу як діяльності, як потреби, як послуги. Здатність використовувати знання про структуру, функції та основні завдання сфери послуг для задоволення людських потреб.	завдання, тести
2/4	6. Загальна характеристика послуг	Розуміти сутність послуг, вміти їх класифікувати та систематизувати. Вміти визначати життєвий цикл основних видів послуг: відчутних та невідчутних; торгівельних, побутових, соціально-культурних, житлово-комунальних, транспортних, послуг зв'язку, інформаційно-консультативних, ліцензійних та фінансових.	Завдання, питання
2/8	7. Теорія організації обслуговування	Вміти використовувати знання про систему сервісних операцій та особливості надання послуг у процесі формування структури процесу обслуговування у сфері гостинності. Володіти основними методами та формами обслуговування у закладах готельно-ресторанних господарств.	Завдання, ділова гра, питання
2/8	8. Культура сервісної діяльності	Знати історію 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	Питання, завдання, проблемні ситуації.

		гостинності; вміти дотримуватись норм етикету у професійній діяльності; розв'язувати проблемні ситуації в процесі виконання функцій виробництва і обслуговування.	
2/4	9. Якість обслуговування та продуктивність праці в сфері послуг	Розуміти проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу. Знати та характеризувати показники якості послуг, впроваджувати сучасні методи і форми обслуговування для забезпечення надання якісних послуг споживачам.	Завдання, питання
2/4	10. Стратегічні напрямки розвитку та конкурентоспроможність підприємств сфери послуг	Знати сучасний стан розвитку сервісної діяльності, особливості ринку послуг в Україні. Володіти технологією формування конкурентних переваг сервісного підприємства з використанням методу «бенчмаркінга».	Завдання, питання

Літературні джерела

Основна

1. Апопій В.В, Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник. Київ: Академія, 2006. 222 с.
2. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навч. посібник / Л. П. Малюк та інш. Харків : ХДУХТ, 2009. 211 с.
3. Тарасенко, В.І. Споживання і споживацтво. Київ: Політвидав України, 1988. 152 с.
4. Тараткевич М.В. Человек и его потребности. Минск.: Беларусь, 1989. 207 с.

Додаткова

5. Верещагіна Л. А. Психология потребностей и мотивация персонала. Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2002. 152 с.
6. Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2010. 213с.
7. Мочерний С.В. Сфера послуг. Економічна енциклопедія у трьох томах. Том 3. Київ: Видавничий центр «Академія», Тернопіль: Академія народного господарства, 2002. 678 с.
8. Ульвик Э. Чего хотят потребители. Киев: Companion Group, 2007. 224 с.
9. Шварц П. Оцінка ступеня задоволеності споживача: Як дізнатися, що насправді думають люди. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. 352 с.
10. Шмигин И. Философия потребления. Харьков: Изд-во "Гуманитарный центр", 2009. 304 с.
11. Шканова О.М. Маркетинг послуг. Навч. посібник. Київ: Кондор, 2003. 304.
12. Maliuk L. P., Varypaiev O. M., Deinychenko L. G. Serviceology as an innovative science in hospitality and tourism /3rd International conference on hospitality and tourism management, 2015. 05th-06th November. Colombo, Sri Lanka: Book of Abstracts. P. 41.
13. Mochimaru M., Ueda K., Takenaka, T. (Eds.) (2014) Serviceology for Services. Japan: Springer. – 368 p.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidi-servisnoy-deyatelnosti.html
2. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/>
3. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#xex30
4. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html
6. Психологічне трактування потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу : <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/>
7. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57>.
8. Природа потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів і перескладання:** роботи, які здаються із порушення термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату та наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20 %. Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. з використанням мобільних девайсів).
- **Політика щодо відвідування** занять: відвідування є обов'язковими. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.
- **Поточний контроль:** усне опитування в ході лекцій та лабораторно-практичних занять, перевірка завдань (у тому числі самостійної роботи), оцінювання правильності виконання завдань лабораторно-практичних робіт.

Нарахування балів під час поточного контролю

Форма поточного контролю	Максимальна сума балів за одну тему
Робота під час лекції, виконання самостійної роботи	4
Захист лабораторно-практичних робіт, опитування (усне та письмове)	4
Всього	8

Розподіл балів, які отримують студенти

Змістовий модуль №1					Змістовий модуль № 2							Підсумковий контроль	Сума
Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	ЗМ 1	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	ЗМ 2		
8	8	8	8	32	8	8	8	8	8	8	48	20	100

T1, T2.....теми курсу.

До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:

1. Навчальний контент (розширений план лекцій)
2. Тематика та зміст лабораторно-практичних робіт
3. Завдання для підсумкового контролю (написання залікової підсумкової роботи)
4. Електронне навчання в системі MODLE