

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету управління,
адміністрування та туризму
Євгеній РУДНІЧЕНКО

«13» березня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІСОЛОГІЯ

Призначення Робочої програми	Для освітніх програм різних спеціальностей
Рівень вищої освіти	Перший бакалаврський
Обсяг дисципліни, кредитів ЄКТС	4
Мова навчання	Українська
Статус дисципліни	Вибіркова
Факультет	Управління, адміністрування та туризму
Кафедра	Тризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Обсяг дисципліни		Кількість годин					Форма семестрового контролю
			Аудиторні заняття				Самостійна робота, в т.ч. ІРС	
	Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття		Залік
Д	4	120	50	16	-	34	70	+
З	4	120	12	4	-	8	108	+

Робоча програма складена на основі освітніх програм підготовки бакалавра та стандарту вищої освіти спеціальності

Робоча програма складена Н. Антошкова канд.екон.наук Наталія АНТОШКОВА
Підпис

Схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від 14 березня 2025р. № 6

Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Ігор Журба Ігор ЖУРБА
Підпис

2 Пояснювальна записка

Дисципліна «Сервісологія» є однією із вибіркових дисциплін і спрямована на формування різнобічно розвинутої особистості, здатної практично використовувати весь спектр набутих знань та умінь для досягнення успіху в конкурентному середовищі готельно-ресторанного господарства. Набуті в процесі вивчення дисципліни компетентності підвищують конкурентоспроможність майбутніх фахівців сфери гостинності на ринку праці.

Метою дисципліни є формування фахових та професійно-орієнтованих компетентностей фахівця сфери гостинності, здатного прогнозувати майбутні потреби споживачів, розробляти структуру управління сервісної діяльності готелю та ресторану, використовувати інноваційні методи та форми обслуговування. Вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» сприятиме швидкому адаптуванню майбутніх фахівців до динамічних змін у різних сферах діяльності, бути готовими до критичного мислення та постійного самовдосконалення.

Основними завданнями є:

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;
- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;
- аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *володіти* базовою професійною термінологією у сфері сервісології та гостинності; *розуміти* роль і значення сервісу в діяльності готельно-ресторанних підприємств; *знати* основні види та класифікацію потреб споживачів у сфері гостинності; *уміти* аналізувати потреби клієнтів та враховувати їх при організації сервісного обслуговування; характеризувати послугу як базову категорію сервісної діяльності, *знати* її властивості та види; *розуміти* процес формування якості сервісних послуг у готельно-ресторанному бізнесі; *застосовувати* на практиці принципи сервісного обслуговування гостей у готелях і ресторанах; *використовувати* етичні та психологічні засади сервісної діяльності у професійній взаємодії з гостями; *орієнтуватися* в сучасних формах і технологіях сервісу у сфері гостинності; *оцінювати* вплив рівня сервісу на конкурентоспроможність, імідж та репутацію готельно-ресторанного підприємства.

3 Структура залікових кредитів дисципліни

Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:			Кількість годин, відведених на:		
	Денна форма			Заочна форма		
	Лекції	Практ.	СРС	Лекції	Практ.	СРС
Тема 1. Роль та місце сервісології у системі наукового знання	2	2	8		2	10
Тема 2. Загальна характеристика та класифікація потреб людини	2	4	8	2		14
Тема 3. Людина та її потреби у теорії потреб Античності, Середньовіччя, Нового часу та Просвітництва	2	4	8			14
Тема 4. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть	2	4	8		2	14
Тема 5. Сучасні наукові концепції в теорії потреб	2	4	8			14
Тема 6. Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини	2	4	8		2	14
Тема 7. Послуга як базова категорія сервісної діяльності	2	4	10			14
Тема 8. Стратегія сервісу та поведінка споживачів у сфері гостинності	2	8	12	2	2	14
Разом:	16	34	70	4	8	108

4 Програма навчальної дисципліни

4.1 Зміст лекційного курсу

Перелік лекцій для студентів денної форми здобуття освіти

Номер лекції	Перелік тем лекцій, їх анотації	Кількість годин
1	Роль та місце сервісології у системі наукового знання Основні поняття й визначення сервісології. Теорія потреб як базова категорія сервісології. Характеристика етапів процесу задоволення потреб. Літ.: [1, с.7-10]	2
2	Загальна характеристика та класифікація потреб людини Характеристика матеріальних потреб. Характеристика індивідуальні, групові та суспільні потреби. Характеристика духовних потреб. Літ.: [1, с. 11-17]	2

3	Людина та її потреби у теорії потреб Античності, Середньовіччя, Нового часу та Просвітництва Людина в первісному суспільстві, перші цивілізації. Біблія про потреби людини. Потреби в період античності. Погляд на потреби в Середні віки, в епоху Відродження та Просвітництва Літ.: [2, с. 25-39]	2
4	Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть Концепція людини і її потреби в XIX- XXI сторіччях. Розвиток теорії потреб в українській філософії та культурі. Ноосферна теорія Вернадського В.І. Літ.: [2, с. 45-58]	2
5	Сучасні наукові концепції в теорії потреб Основні підходи до проблем людини та її потреб. Людина та її місце в світі. Людина як соціальна сутність. Співвідношення соціального і біологічного в суспільстві. Концепція потреб в філософії. Літ.: [1, с. 19-25]	2
6	Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини Виробництво і споживання. Погляд на потреби людини з точки зору економіки. Економічний розвиток суспільства і основні типи споживання. Споживчість до індустріального і індустріального, “суспільство масового споживання”. Особливості споживання в постіндустріальному суспільстві. Літ.: [1, с. 26-32]	2
7	Послуга як базова категорія сервісної діяльності Сутність послуг. Інформаційна база моніторингу послуг. Класифікація видів послуг. Якість послуг сервісної діяльності. Загальна сутність сервісної діяльності. Дефініції поняття «сервіс»: як діяльність, як потреба, як послуга. Основні поняття, терміни і визначення. Літ.: [1, с.33-37]	2
8	Стратегія сервісу та поведінка споживачів у сфері гостинності Сервісні технології та сучасні форми обслуговування. Етика і психологія сервісної діяльності. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу гостинності. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя . Літ.: [1, с.49-67]	2
Разом за семестр:		16

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми здобуття освіти

Номер лекції	Тема лекції	Кількість годин
1	Загальна характеристика та класифікація потреб людини Характеристика матеріальних потреб. Характеристика індивідуальні, групові та суспільні потреби. Характеристика духовних потреб. Літ.: [1, с. 11-17]	2
2	Стратегія сервісу та поведінка споживачів у сфері гостинності Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. Етика і психологія сервісної діяльності. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу гостинності. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя . Літ.: [1, с.49-67]	2
Разом за семестр:		4

4.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для здобувачів денної форми здобуття освіти

Номер заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Тема 1. Роль та місце сервіології у системі наукового знання <i>Практичне заняття 1.</i> Сервіологія в системі підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу. Літ.: [1, с.7-10]	2
2	Тема 1. Роль та місце сервіології у системі наукового знання <i>Практичне заняття 2.</i> Аналіз процесу задоволення потреб гостей у готельно-ресторанному підприємстві. Літ.: [1, с.7-10]	2
3	Тема 2. Загальна характеристика та класифікація потреб людини <i>Практичне заняття 3.</i> Визначення та класифікація потреб споживачів готельно-ресторанних послуг. Літ.: [1, с. 11-17]	2
4	Тема 2. Загальна характеристика та класифікація потреб людини <i>Практичне заняття 4.</i> Матеріальні, соціальні та духовні потреби гостей: приклади з практики сфери гостинності. Літ.: [1, с. 11-17]	2
5	Тема 3. Людина та її потреби у теорії потреб Античності, Середньовіччя, Нового часу та Просвітництва <i>Практичне заняття 5.</i> Еволюція сервісу та обслуговування: від історичних форм до сучасної індустрії гостинності. Літ.: [2, с. 25-39]	2
6	Тема 3. Людина та її потреби у теорії потреб Античності, Середньовіччя, Нового часу та Просвітництва <i>Практичне заняття 6.</i> Порівняльний аналіз обслуговування гостей у різні історичні періоди та сьогодні Літ.: [2, с. 25-39]	2
7	Тема 4. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть <i>Практичне заняття 7.</i> Зміна потреб споживачів у XIX–XXI ст. та їх вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу Літ.: [2, с. 45-58]	2
8	Тема 4. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть <i>Практичне заняття 8.</i> Аналіз сучасних потреб гостей як чинника розвитку сервісу в Україні Літ.: [2, с. 45-58]	2
9	Тема 5. Сучасні наукові концепції в теорії потреб <i>Практичне заняття 9.</i> Соціальні та біологічні чинники формування потреб споживачів у сфері гостинності Літ.: [1, с. 19-25]	2
10	Тема 5. Сучасні наукові концепції в теорії потреб <i>Практичне заняття 10.</i> Визначення домінуючих потреб клієнтів готелів і ресторанів у сучасних умовах Літ.: [1, с. 19-25]	2

11	Тема 6. Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини. <i>Практичне заняття 11.</i> Виробництво і споживання сервісних послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Літ.: [1, с. 26-32]	2
12	Тема 6. Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини. <i>Практичне заняття 12.</i> Розробка алгоритму споживання послуг у сучасному постіндустріальному суспільстві Літ.: [1, с. 26-32]	2
13	Тема 7. Послуга як базова категорія сервісної діяльності <i>Практичне заняття 13.</i> Аналіз послуг готельно-ресторанного підприємства як сервісного продукту Літ.: [1, с.33-37]	2
14	Тема 7. Послуга як базова категорія сервісної діяльності <i>Практичне заняття 14.</i> Оцінювання якості сервісних послуг у готельно-ресторанному бізнесі Літ.: [1, с.33-37]	2
15	Тема 8. Стратегія сервісу та поведінка споживачів <i>Тема практичного заняття 15.</i> Оцінка впливу рівня сервісної діяльності на гостей готелю та ресторану. Літ.: [1, с.49-67]	2
16	Тема 8. Стратегія сервісу та поведінка споживачів <i>Практичне заняття 16.</i> Стратегія сервісу готельно-ресторанного підприємства: аналіз прикладів Літ.: [1, с.49-67]	2
17	Тема 8. Стратегія сервісу та поведінка споживачів <i>Практичне заняття 17.</i> Моделювання поведінки споживачів та сервісні технології у сучасній індустрії гостинності Літ.: [1, с.49-67]	2
Разом:		34

Перелік практичних занять для студентів заочної форми здобуття освіти

№ п/п	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Тема 1. Роль та місце сервісології у системі наукового знання <i>Тема практичного заняття 1.</i> Сервісологія в системі підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу. Літ.: [1, с.7-10]	2
2	Тема 4. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть <i>Практичне заняття 8.</i> Аналіз сучасних потреб гостей як чинника розвитку сервісу в Україні Літ.: [2, с. 45-58]	2
3	Тема 6. Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини. <i>Практичне заняття 11.</i> Виробництво і споживання сервісних послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Літ.: [1, с. 26-32]	2
4	Тема 8. Стратегія сервісу та поведінка споживачів <i>Практичне заняття 16.</i> Стратегія сервісу готельно-ресторанного підприємства: аналіз прикладів Літ.: [1, с.49-67]	2
Разом:		8

4.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи здобувача вищої освіти

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до виконання практичних робіт, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Студенти *заочної* форми здобуття освіти виконують ще й контрольну роботу. Вимоги до її виконання та варіанти визначаються методичними рекомендаціями до виконання контрольних робіт, які кожний студент отримує на кафедрі у період настановної сесії. Крім цього до послуг студентів сторінка кафедри у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни, варіанти контрольних робіт та необхідні матеріали з її навчально-методичного забезпечення та контролю результатів навчання.

Зміст самостійної роботи студентів *денної* форми здобуття освіти

Номер тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Тема 1. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №1.	5
2	Тема 1. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №2.	5
3	Тема 2. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №3.	7
4	Тема 2. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №4.	7
5	Тема 3. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №5.	7
6	Тема 3. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №6.	7
7	Тема 4. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №7.	7
8	Тема 4. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №8. Підготовка до тестування Т.1-Т.4	7
9	Тема 5. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №9.	7
10	Тема 5. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №10.	7
11	Тема 6. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №11.	7
12	Тема 6. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №12.	7
13	Тема 7. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №13.	7
14	Тема 7. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №14. Виконання та презентація індивідуального домашнього завдання.	7
15	Тема 8. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті № 15.	4
16	Тема 8. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №16.	4

17	Тема 8. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті № 17. Підготовка до тестування Т.5-Т.8	6
Разом:		70

Для виконання індивідуального завдання виноситься тема 8. «Стратегія сервісу та поведінка споживачів», з якої студенти пишуть реферат в обсязі 4–5 сторінок з ілюстраціями за індивідуальними темами і презентують його на 17 тижні семестру. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснює викладач згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Зміст самостійної роботи здобувачів вищої освіти, які навчаються за *заочною* формою здобуття вищої освіти, полягає у виконанні у повному обсязі усіх видів робіт відповідно до Робочої програми навчальної дисципліни, зокрема: самостійна робота над засвоєнням теоретичного матеріалу; виконання у відповідних семестрах контрольних робіт та інших індивідуальних завдань, передбачених Робочою програмою; підготовка до поточного та семестрового контролів в період проведення екзаменаційних сесій тощо.

4.4 Орієнтовна тематика індивідуального завдання

1. Сервісна діяльність сучасного готелю: структура, функції та ключові процеси обслуговування гостей.
2. Формування сервісної пропозиції ресторану з урахуванням потреб і очікувань споживачів.
3. Якість обслуговування як фактор лояльності клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі.
4. Стандарти сервісу в готелях і ресторанах: практики впровадження та контролю якості.
5. Роль персоналу у формуванні сервісного іміджу готелю або ресторану.
6. Етика та психологія спілкування з гостями в процесі надання готельно-ресторанних послуг.
7. Сучасні сервісні технології в готелях і ресторанах (онлайн-бронювання, CRM, безконтактний сервіс).
8. Управління скаргами та конфліктними ситуаціями в закладах гостинності.
9. Безпека та комфорт гостей як складові якості сервісу в готелях і ресторанах.
10. Персоналізація сервісу як конкурентна перевага сучасного готельно-ресторанного закладу.
11. Вплив цифровізації на сервісну діяльність готелів і ресторанів.
12. Особливості сервісу в закладах різних форматів: готелі, ресторани, кафе, кейтеринг.
13. Сервісна культура закладу гостинності та її вплив на споживчі враження гостей.
14. Поведінка споживачів готельно-ресторанних послуг та її врахування в організації сервісу.
15. Оцінювання рівня сервісу в готелях і ресторанах: методи, показники, практичні приклади.

5 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття, самостійна робота (індивідуальні завдання), і мають за мету оволодіння студентами спеціальною термінологією і набуття ними практичних навичок оцінювати, аналізувати сервісну діяльність закладів готельно-ресторанного господарства, розробляти нові готельні та ресторанны послуги враховуючи потреби гостей, використовувати етичні та психологічні засади сервісної діяльності у професійній взаємодії з гостями.

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування, спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу конкретних ситуацій (case-study) з

використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

6 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час лекційних та практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком навчального процесу. При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу з тем;
- презентація індивідуальних завдань;
- написання контрольної роботи.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного, так і підсумкового контролю (охарактеризувати фактично прийняті форми контролю з навчальної дисципліни). Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю поки не виконає весь обсяг, передбачений Робочою програмою для цього виду роботи. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу, встановленого для кожної структурної одиниці) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

7 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в он-лайн режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичного заняття (вивчення теоретичного матеріалу з теми роботи, попередню підготовку протоколу роботи, підготовку до усного опитування для допуску до заняття (наведені у Методичних рекомендаціях до практичних занять), активно працювати на занятті, брати участь у дискусіях щодо прийнятих конструктивних рішень при виконанні здобувачами практичних робіт тощо.

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття студент зобов'язаний відпрацювати в лабораторіях кафедри у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами тестування. Виконання індивідуального завдання завершується його презентацією у терміни, встановлені графіком самостійної роботи.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну або індивідуальну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, плагіат (в т.ч. із використанням мобільних девайсів)). У разі виявлення плагіату в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми

(виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності *не допускаються*.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (за наявності такого переліку, доцільно вказати рекомендовані курси), які сприяють формуванню компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

8 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Залежно від важливості окремих видів навчальної роботи, і їх ролі у формуванні компетентностей і результатів навчання, визначених освітньою програмою, розробники Робочої програми присвоюють кожному виду навчальної роботи (структурній одиниці) з дисципліни певну кількість балів. При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності *не допускаються*.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти з будь-якого виду навчальної роботи (структурної одиниці) рекомендується використовувати наведені нижче узагальнені критерії (таблиця 1. Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи		Самостійна робота	Залік
Практичні заняття (мінімум – 8 контрольних точок)								Тестовий контроль:		ІДЗ*	за рейтингом
П. 1-2	П. 3-4	П. 5-6	П. 7-8	П. 9-10	П. 11-12	П. 13-14	П. 15-17	T*1-4	T5-8		
Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)											
3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	9-15	9-15	18-30	60-100**
24-40								18-30		18-30	

Примітки: * ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; П – практичне заняття; Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота			Самостійна, індивідуальна робота			Залік
Практичне заняття			Контрольна робота	Тестовий контроль		за рейтингом
1	2	3	Якість виконання та захист роботи	T1-4	T5-8	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)						
3-5	3-5	3-5	33-55	9-15	9-15	
9-15			33-55	18-30		60-100

Оцінювання якості виконання контрольної роботи студентами заочної форми здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне. Зміст завдань наведено в методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи. При оцінюванні контрольної роботи враховуються якість її виконання та захист, кожен з цих показників оцінюються максимально: кожне з теоретичних завдань – 15 балами, практичне завдання 25 балами, загальна максимальна сума балів становить 55. Критерії оцінювання контрольної роботи:

Таблиця – Розподіл балів між завданнями контрольної роботи здобувача вищої освіти

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Теоретичне питання № 1	9	10-14	15
Теоретичне питання № 2	9	10-14	15
Практичне завдання	15	16-24	25
Всього балів	33		55

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється з використанням нижченаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей).

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при розв'язуванні задач; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями (таблиця).

ІДЗ здобувача вищої освіти оцінюється аналогічно з використанням вищенаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (мінімальний позитивний бал – 18 балів, максимальний – 30 балів). При підготовці тез доповідей на конференцію у якості ІДЗ здобувач вищої освіти отримує максимальний бал (30) за його виконання.

Таблиця 1 – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критеріїв оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; вміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення завдань, вміє заповнювати форми звітності, аналізувати їх на помилки та виправляти їх, шукати взаємозв'язки між формами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>помилки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 25 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 15.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 9 до 15 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–14	15	16	17	18-19	20-21	22-23	24-25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60	64	38	72-76	80-84	88-92	96-100
Кількість балів	0	9	10	11	12	13	14	15

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (**Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти**).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	<i>Відмінно/Excellent</i> – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		<i>Добре/Good</i> – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		
D	66-72		
E	60-65		<i>Задовільно/Satisfactory</i> – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
FX	40-59	Незараховано	<i>Незадовільно/Fail</i> – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		<i>Незадовільно/Fail</i> – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

При оцінюванні практичного завдання викладач керується узагальненими критеріями, наведеними у таблиці «**Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти**».

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання у балах з усіх видів навчальної роботи до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС наведені нижче у таблиці «Співвідношення».

Семестровий залік виставляється на останньому занятті за умови якщо загальна сума балів, яку накопичив здобувач з дисципліни (іншого освітнього компонента) за результатами *поточного* контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «*зараховано*», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення. Присутність здобувача у цьому випадку не є обов'язковою.

9 Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Роль та місце сервісології у системі наукового знання
2. Основні поняття й визначення сервісології.
3. Теорія потреб як базова категорія сервісології.
4. Характеристика етапів процесу задоволення потреб.
5. Загальна характеристика та класифікація потреб людини
6. Характеристика матеріальних потреб.
7. Характеристика індивідуальні, групові та суспільні потреби.
8. Характеристика духовних потреб.
9. Людина та її потреби у теорії потреб Античності, Середньовіччя, Нового часу та Просвітництва
10. Людина в первісному суспільстві, перші цивілізації. Біблія про потреби людини.
11. Потреби в період античності.
12. Погляд на потреби в Середні віки, в епоху Відродження та Просвітництва
13. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть

14. Концепція людини і її потреби в ХІХ- ХХІ сторіччях.
15. Розвиток теорії потреб в українській філософії та культурі.
16. Ноосферна теорія Вернадського В.І.
17. Сучасні наукові концепції в теорії потреб
18. Основні підходи до проблем людини та її потреб.
19. Людина та її місце в світі.
20. Людина як соціальна сутність.
21. Співвідношення соціального і біологічного в суспільстві.
22. Концепція потреб в філософії.
23. Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини
24. Виробництво і споживання готельно-ресторанних послуг.
25. Погляд на потреби людини з точки зору економіки.
26. Економічний розвиток суспільства і основні типи споживання.
27. Споживчість до індустріального і індустріального, “суспільство масового споживання”.
28. Особливості споживання в постіндустріальному суспільстві.
29. Послуга як базова категорія сервісної діяльності
30. Сутність послуг. Інформаційна база моніторингу послуг. Класифікація видів послуг.
31. Якість послуг сервісної діяльності. Загальна сутність сервісної діяльності.
32. Дефініції поняття «сервіс»: як діяльність, як потреба, як послуга. Основні поняття, терміни і визначення.
33. Стратегія сервісу та поведінка споживачів у сфері гостинності
34. Сервісні технології та сучасні форми обслуговування.
35. Етика і психологія сервісної діяльності.
36. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу гостинності.
37. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя .

10 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Сервісологія» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Сервісологія» URL: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9540>.
2. Методичні вказівки до практичних занять для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня з дисципліни «Сервісологія» URL: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9540>.
3. Методичні вказівки до контрольної роботи для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання з дисципліни «Сервісологія» URL: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=9540>.

11 Рекомендована література

Основна

1. Мітал О.Т., Петровська І.О. Сервісологія: кредитно-модульний курс. Навчальний посібник, Київ: видавництво:Олді+, 2022. 96 с.
2. Малюк Л.П., Варипасєв О.М. Сервісологія: підручник. Харків:ХДУХТ, 2016. 268 с.
3. Апопій В.В., Футало Т.В., Олексин І.І., Шуговська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник. Київ: Академія, 2018. 222 с.
4. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навч. посібник / Л. П. Малюк та інші. Харків : ХДУХТ, 2018. 211 с.

Додаткова

1. Шоул Д. Персокласний сервіс як конкурентна перевага : перек. з англ. – 10-те видання.- М. Альпіна Паблішер, 2019.
2. Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: Навч. посібник. Київ:Кондор, 2010. 213с.
3. Ульвик Э. Чого хочуть споживачі. Київ: Companion Group, 2007. 224 с.

4. Шварц П. Оцінка ступеня задоволеності споживача: Як дізнатися, що насправді думають люди. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. 352 с.
5. Шмигин И. Філософія споживання. Харків: Видавництво "Гуманітарний центр", 2009. 304
6. Шканова О.М. Маркетинг послуг. Навч. посібник. Київ: Кондор, 2013. 304.
7. 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.
8. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/nechuk22.htm.
9. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / під заг. ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.Кондор, 2008. – 460

Інформаційні ресурси

1. Модульне середовище для навчання. URL : <https://msn.khmnmu.edu.ua/>
2. Електронна бібліотека університету. URL: http://lib.khmnmu.edu.ua/asp/php_f/p1age_lib.php
3. Репозитарій ХНУ. URL : <https://library.khmnmu.edu.ua/#>.

Сервісологія

Тип (статус) дисципліни	Вибіркова
Освітній рівень	Перший (<i>бакалаврський</i>)
Мова викладання	Українська
Семестр	–
Кількість призначених кредитів ЄКТС	4,0
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Денна/заочна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *володіти* базовою професійною термінологією у сфері сервісології та гостинності; *розуміти* роль і значення сервісу в діяльності готельно-ресторанних підприємств; *знати* основні види та класифікацію потреб споживачів у сфері гостинності; *уміти* аналізувати потреби клієнтів та враховувати їх при організації сервісного обслуговування; характеризувати послугу як базову категорію сервісної діяльності, *знати* її властивості та види; *розуміти* процес формування якості сервісних послуг у готельно-ресторанному бізнесі; *застосовувати* на практиці принципи сервісного обслуговування гостей у готелях і ресторанах; *використовувати* етичні та психологічні засади сервісної діяльності у професійній взаємодії з гостями; *орієнтуватися* в сучасних формах і технологіях сервісу у сфері гостинності; *оцінювати* вплив рівня сервісу на конкурентоспроможність, імідж та репутацію готельно-ресторанного підприємства.

Зміст навчальної дисципліни. Роль та місце сервісології у системі наукового знання. Загальна характеристика та класифікація потреб людини. Людина та її потреби у теорії потреб Античності, Середньовіччя, Нового часу та Просвітництва. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII-XIX століть. Сучасні наукові концепції в теорії потреб. Сервісологія та інтегративна концепція потреб людини. Послуга як базова категорія сервісної діяльності. Стратегія сервісу та поведінка споживачів у сфері гостинності.

Запланована аудиторна робота: Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для *першого* (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин; для заочної форми – 2–3 години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням наочних методів (слайдів), пояснення, бесіди); практичні заняття (з використанням ситуаційних вправ, дискусій), самостійна робота (індивідуальне завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, тестовий контроль теоретичного матеріалу з теми; презентація індивідуальних завдань; написання контрольної роботи.

Вид семестрового контролю залік

Навчальні ресурси:

1. Мітал О.Т., Петровська І.О. Сервісологія: кредитно-модульний курс. Навчальний посібник, Київ: видавництво:Олді+, 2022. 96 с.
2. Малюк Л.П, Варипаєв О.М. Сервісологія: підручник. Харків:ХДУХТ, 2016.298 с.
3. Апопій В.В, Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник. Київ: Академія, 2018. 222 с.
4. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навч. посібник / Л. П. Малюк та інші. Харків : ХДУХТ, 2018. 211 с.
5. Модульне середовище. URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=9625>

Викладач: канд. екон. наук, доц.. Антошкова Н.А.