



Силабус курсу Сервісологія

ступінь вищої освіти - «бакалавр»
спеціальність - J3 Туризм та рекреація
освітньо-професійна програма - «Туризм»

Рік навчання: 1, Семестр: 1

Кількість кредитів: 4 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доцент Ткач Уляна Володимирівна

Контактна інформація

uliana.tkach@wunu.edu.ua, +380987757549

Опис дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Сервісологія» надати студентам системні знання з теорії та практики організації сервісної діяльності, сформувані професійні компетентності у сфері управління якістю послуг, культури обслуговування та взаємодії з клієнтами, розвинути здатність застосовувати сервісологічні підходи в різних галузях економіки (туризм, ресторанна справа, готельний бізнес, транспорт, соціальні послуги тощо).

Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2/2	Тема 1. Сервісологія як наукова дисципліна	розуміє сутність, предмет і завдання сервісології як науки; вміє пояснити міждисциплінарний характер сервісології; здатен застосовувати базові терміни і поняття у сфері сервісу; усвідомлює значення сервісології для розвитку сучасної економіки та суспільства.	Тести, питання
2/2	Тема 2. Людина як об'єкт вивчення сервісології	знає основні підходи до вивчення людини в сервісній діяльності; уміє аналізувати потреби, мотиви та емоції людини як споживача; здатен враховувати індивідуальні особливості клієнтів під час організації сервісу; проявляє емпатію та клієнтоорієнтованість у професійній	Тести, задачі

		діяльності.	
2/2	Тема 3. Потреби людини.	розуміє класифікацію потреб за теорією Маслоу та іншими підходами; уміє визначати рівень і структуру потреб споживачів; здатен застосовувати знання про потреби для побудови сервісної пропозиції; усвідомлює зв'язок між потребами і поведінкою клієнтів.	Питання, кейси
2/2	Тема 4. Цінності в житті сучасної людини	знає основні типи цінностей та їхній вплив на поведінку людини; уміє ідентифікувати ціннісні орієнтації цільової аудиторії; здатен формувати сервісну культуру, засновану на гуманістичних цінностях; розвиває етичне ставлення до клієнтів і колег.	Ділові ігри, питання
2/2	Тема 5. Поведінка споживача у сфері послуг	розуміє моделі поведінки споживачів; уміє аналізувати фактори, що впливають на рішення клієнта; здатен прогнозувати реакції споживачів на різні маркетингові стимули; демонструє здатність адаптувати сервіс до потреб конкретного клієнта.	Тести, питання
2/2	Тема 6. Зовнішні чинники впливу на поведінку споживачів	знає соціальні, культурні та економічні чинники впливу на поведінку споживачів; уміє оцінювати роль референтних груп і соціального статусу у виборі послуг; здатен використовувати дані про зовнішні чинники для розробки сервісних стратегій.	Тести, задачі
2/2	Тема 7. Внутрішні чинники впливу на поведінку споживачів	розуміє психологічні чинники поведінки споживача (мотивація, сприйняття, досвід); уміє визначати типи особистості клієнтів; здатен адаптувати комунікацію відповідно до психологічних особливостей клієнтів.	Питання, кейси
2/2	Тема 8. Методи дослідження споживачів	знає основні методи дослідження споживчої поведінки (опитування, спостереження, фокус-групи тощо); уміє розробляти інструменти збору даних про споживачів;	Ділові ігри, питання

		здатен аналізувати отримані результати та робити висновки для покращення сервісу.	
2/2	Тема 9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю	розуміє послідовність етапів прийняття рішення споживачем; уміє визначати ключові точки впливу на клієнта; здатен формувати ефективні комунікаційні стратегії для кожного етапу.	Питання, кейси
2/2	Тема 10. Організація сервісного обслуговування	знає принципи організації сервісного процесу; уміє проектувати схеми обслуговування клієнтів; здатен забезпечувати стандарти якості обслуговування; демонструє навички командної взаємодії у сервісній сфері.	Ділові ігри, питання
2/2	Тема 11. Сервіс у готельній індустрії	знає специфіку готельного сервісу; уміє оцінювати якість обслуговування в готелі; здатен застосовувати стандарти гостинності; усвідомлює роль персоналу у створенні позитивного досвіду гостя.	Питання, кейси
2/2	Тема 12. Ресторанний сервіс як ключовий критерій успіху	знає складові ресторанного сервісу та вимоги до обслуговування; уміє формувати позитивний клієнтський досвід у закладах харчування; здатен аналізувати фактори успіху ресторанного підприємства через сервісну якість.	Ділові ігри, питання
2/2	Тема 13. Етика та психологія сервісної діяльності	знає етичні норми і принципи сервісної взаємодії; уміє застосовувати психологічні прийоми ефективного спілкування; здатен вирішувати конфліктні ситуації у сфері послуг; проявляє відповідальність і толерантність у роботі з клієнтами.	Питання, кейси
2/2	Тема 14. Управління якістю у сфері послуг	розуміє поняття якості послуги та її критерії; уміє впроваджувати системи управління якістю; здатен оцінювати рівень задоволеності клієнтів;	Ділові ігри, питання

		орієнтується на постійне вдосконалення сервісних процесів.	
2/2	Тема 15. Захист прав споживачів у сфері послуг	знає законодавчі основи захисту прав споживачів; уміє визначати права та обов'язки сторін у процесі обслуговування; здатен попереджати та врегульовувати спірні ситуації; демонструє правову культуру та відповідальність у сфері сервісу.	Питання, кейси

Літературні джерела

Основний:

1. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред.. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн.- Київ. Київ. Нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 411 с.
2. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред.. А.А. Мазаракі. – Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. - 311 с.
3. Архіпов, В. В. *Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства* (Київ: Центр учбової літератури, 2019). – добре структурований навчальний посібник
4. Бойко М.Г. *Організація готельного господарства* : Підруч. для студ. екон. спеціальностей вищих навч.закл. / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 447с.
5. Круль Г., Заячук О. *Організація і технологія надання послуг гостинності* : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
6. Малюк, Л. П., & Варипаєв, О. М. *Сервісологія: підручник* (Харків: ХДУХТ, 2011). ISBN 978-966-405-238-9 — класичний підручник із розкриттям базових понять, об'єкта і предмета дисципліни, потреб, сервісу та поведінки споживачів.
7. Марія Росс. *Емпатія в бізнесі. Співпереживання як двигун корпоративного успіху*. Київ.: Yakaboo Publishing, 2023. 232 с.
8. Мітал, О. Г., Петровська, І. О. *Сервісологія* (практичний посібник, Олді+, 2022). 96 стор. – сучасні методичні матеріали для практичних занять та самостійної роботи студентів.
9. *Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник* / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. К. : Піра-К, 2019. 484 с.
10. *Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник* (ХДУХТ, 2015). — теоретичні основи, класифікація послуг, культура сервісу, особливості ринку послуг в Україні.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за 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 та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4
20%	20%	20%	20%	5%	15%
Поточне оцінювання	Модульний контроль 1	Поточне оцінювання	Модульний контроль 2	Тренінги	Самостійна робота
Оцінка за даний модуль визначається як середнє арифметичне за роботу на практичних заняттях №1-9.	Підсумкова письмова робота за темами №1-9.	Оцінка за даний модуль визначається як середнє арифметичне за роботу на практичних заняттях №10-15.	Підсумкова письмова робота за темами №10-15.	Оцінка за виконання завдань тренінгу.	Оцінка за виконаний і представлений презентацію на вибраний проєкт.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом