




МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

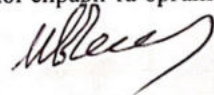
«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Перший проректор


Дмитро БАБЕНКО
« 3 » 04 2023 р.
Гарант освітньої програми
Ірина БАНЄВА
« 16 » 06 2023 р.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ»**

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма	підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
Освітній ступінь	«Бакалавр»
Семестр	6
Форма здобуття освіти	денна
Викладач	Піюренко Ілона Олексіївна, д-р екон.наук, професор e-mail ilonariyurenko@gmail.com

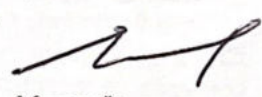
Розглянуто на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу.
Протокол № 11 від «12» червня 2023 року.
Завідувач кафедри

 Іван ЧЕРВЕН

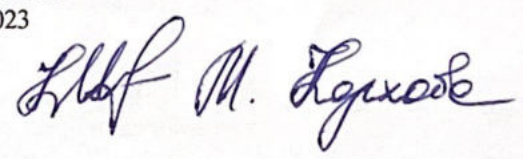
Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту.
Протокол №11 від «14» червня 2023 року.
Голова науково-методичної комісії

 Ганна ТАБАЦКОВА

Схвалено на засіданні вченої ради факультету менеджменту.
Протокол №11 від «15» червня 2023 року.
Голова вченої ради

 Олена ШЕБАНІНА

Миколаїв
2023



1. Призначення навчальної дисципліни	Розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття розвивається в наукових дослідженнях і управління сервісної діяльності – науки про сутність, принципи й методи обслуговування, що враховує індивідуальність людини як цілісної особистості.
2. Мета навчальної дисципліни	<p>Мета: формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності.</p> <p>Завдання:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вивчення світогляду, що становить глибину основ 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.
3. Компетентності	<p><i>Інтегрована компетентність</i></p> <p>Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p><i>Загальні компетентності</i></p> <p>ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу</p> <p>ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p><i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</i></p> <p>СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізувати ефективні довкілля та внутрішні комунікації на підприємстві сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>СК 06. Здатність проєктувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>

4. Програмні результати навчання	<p>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</p> <p>РН 05 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p> <p>РН 06 Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісу, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 07 Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 19 Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості</p>
5. Опис навчальної дисципліни	<p>Всього годин/кредитів за навчальним планом, з них:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лекції 120 / 4,00 - практичні заняття 40 / 1,33 - самостійна робота 40 / 1,33
Календарний план*	
Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
	лекції п/р
	с/р
	разом
Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу	
Тема 1. Теоретичні основи сервісології	4 4 4 12
Тема 2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності	2 2 2 6
Разом за змістовим модулем	6 6 6 18
Змістовий модуль 2. Потреба людини	
Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку	4 4 4 12
Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини	2 2 2 6
Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини	2 2 2 6
Разом за змістовим модулем	8 8 8 24
Змістовий модуль 3. Сутність послуг	
Тема 6. Сутність послуг	2 2 2 6
Тема 7. Класифікація видів послуг і якості сервісної діяльності	4 4 4 12
Разом за змістовим модулем	6 6 6 18
Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності	
Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності	4 4 4 12
Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності	4 4 4 12
Тема 10. Культура сервісної діяльності	4 4 4 12
Тема 11. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя	2 2 2 6
Разом за змістовим модулем	14 14 14 42
Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності	
Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності	2 2 2 6
Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності	2 2 2 6

Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності	2	2	2	6
Разом за змістовим модулем	6	6	6	18
Усього годин	40	40	40	120

*Примітка. Проведення видів занять здійснюється відповідно до графіку освітнього процесу

6. Порядок та критерії оцінювання

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються, рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання, повноти та ступеня індивідуального підходу до виконання практичних занять, участь в неформальних заходах (тренинги, майстер-класи, семінари, майстерні, дистанційні курси, вебінари); результати самоорганізованого здобуття ЗВО певних компетентностей, розуміння, ступінь засвоєння теорії та набуття практичних навичок, що розглядаються під час дистанційного, змішаного, дуального та інклюзивного навчання.

При оцінюванні індивідуальних завдань увага приділяється також інноваційності та креативності у виконанні.

При оцінюванні результатів самостійної роботи здобувачів вищої освіти оцінювання проводиться відповідно до критерію – рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання.

Схема поточно го і підсумкового контролю знань/Змістовий модуль	Кількість годин		Форма контролю	Кількість заходів	Оцінка (балів)		Сума	
	ЛК	ПЗ			min	max	min	max
1	6	6	тестування	1	2	5	2	5
			Опитування	1	2	4	2	4
			Самостійна робота	1	2	3	2	2
			Разом по модулю				6	11
2	8	8	Тестування	1	2	5	2	5
			Опитування	1	2	4	2	4
			Самостійна робота	1	2	3	2	2
			Разом по модулю				6	11
3	6	6	тестування	1	2	5	2	5
			Опитування	1	2	4	2	4
			Самостійна робота	1	2	3	2	2
			Разом по модулю				6	11
4	14	14	тестування	1	2	5	2	5

		Опитування				
		1	2	4	2	4
Самостійна робота		1	2	3	2	2
Разом по модулю					6	11
5	Самостійні індивідуальні завдання	1				4
6	Додаткові бали за наукову діяльність	1				8
Поточний контроль					36	60
Заключний контроль (екзамени)					24	40
Разом					60	100

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти, та шкала оцінювання

Сума балів за всі види освітньої діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національного шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
82-89	B	4 (добре)
75-81	C	4 (добре)
64-74	D	3 (задовільно)
60-63	E	3 (задовільно)
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання 2 (незадовільно)
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни 2 (незадовільно)

7. Політика курсу

Політика курсу визначається системою вимог, які викладач пред'являє до здобувача вищої освіти при вивченні дисципліни та ґрунтуються на засадах академічної доброчесності. Дотримуватися етики поведінки, яка прописана у Кодексі академічної доброчесності у Миколаївському національному аграрному університеті. Академічна недоброчесність є несумісною з принципами викладання курсу, з чим здобувачі вищої освіти ознайомлюються під час першого заняття. Додаткові вимоги формуються викладачем враховуючи специфіку навчальної дисципліни.

Основні принципи проведення занять:

- відкритість до нових знань, толерантність, взаєморозуміння та творчий розвиток;
- виконання мінімального обсягу всіх передбачених робочою програмою завдань;
- різні моделі роботи на заняттях, у тому числі робота над вирішенням завдань дає можливість здобувачам вищої освіти якнайширше розкрити свій власний потенціал, розвинути навички інтелектуальної роботи в команді;
- курс передбачає інтенсивне використання Інтернету при навчанні, що дає можливість здобувачам вищої освіти та викладачеві спілкуватись один з одним у будь-якій зручній для них час (Viber, Zoom, Google Meet, Moodle, Email), а для здобувачів вищої освіти, які відсутні на заняттях, отримати

	<p>необхідну навчальну інформацію та представити виконані завдання.</p> <p>- протягом усього курсу активно розвиваються автономні навички здобувачів вищої освіти, які можуть підготувати додаткову інформацію за темою, що не увійшла до переліку тем практичних занять змістових модулів та виступити з презентацією.</p> <p>Психологічне забезпечення навчального процесу: в університеті діє Психолого-педагогічна лабораторія науково-просвітницьких інноваційних технологій розвитку особистості Миколаївського національного аграрного університету, яка здійснює свою діяльність щодо забезпечення соціального супроводу та психологічного забезпечення навчально-виховного процесу серед педагогічних і науково-педагогічних працівників та студентів. Послуги цієї лабораторії безкоштовні. Ви можете дізнатися більше про лабораторію за посиланням: https://www.mnau.edu.ua/vyb-rob/ps-sluzh/.</p>
8. Інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управління сервісною діяльністю: концепт лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти. / Аукл.І.О.Піоренко, Я.С.Андриюшко – Миколаїв : МНАУ, 2022 – 194 с. 2. Управління сервісною діяльністю: методичні рекомендації до виконання практичних занять та самостійного вивчення дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти. / Аукл.І.О.Піоренко, Я.С.Андриюшко –Миколаїв : МНАУ, 2022 – 40 с. 3. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с. 4. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с. 5. Конопцьова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби): навч. посібник. Владивосток: В-во ВДУЕС, 2017. 224 с. 6. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. 7. Малюк Л.П., Варпава О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с. 8. 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. 9. Mochimaru M., Ueda K., Takenaka, T. (Eds.) (2014) Serviceology for Services. Japan: Springer. – 368 p. <p>Інформаційні ресурси</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html

	<ol style="list-style-type: none"> 11. Культура у взаємодії фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://www.coolreferat.com/ 12. Маслова М. Г. Сервісна діяльність. [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvssu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#xex30 13. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html 14. Психологічне трактування потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/ 15. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57 16. Природа потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.
9. Інтеграція здобувачів вищої освіти з особливими освітніми потребами	<p>Набуття програмних результатів в умовах інклюзивної освіти здійснюється відповідно до Положення про організацію інклюзивного навчання осіб з особливими освітніми потребами у Миколаївському національному аграрному університеті із застосуванням особистісно орієнтованих методів навчання та з урахуванням індивідуальних особливостей навчально-пізнавальної діяльності усіх здобувачів вищої освіти, рекомендацій індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю (за наявності) та/або висновку про комплексну психолого-педагогічну оцінку розвитку здобувача вищої освіти (за наявності), що надається інклюзивно-ресурсним центром.</p> <p>В університеті вхідно облаштовано пандусом. Є кнопка виклику чергового. Є відповідальні особи, які організують освітній процес (декан, заступники декана, куратор). Для навчання, професійної підготовки або перепідготовки осіб з особливими освітніми потребами застосовуються види та форми здобуття освіти, що враховують їхні потреби та індивідуальні можливості. Передачено використання індивідуальної форми навчання для здобувачів за допомогою:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дистанційної системи Moodle https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=3135. - платформи онлайн-занять Zoom для проведення індивідуальних практичних занять, консультацій тощо; - електронного депозитарію МНАУ – для використання інформаційних матеріалів; - аудіо- та відеоповідомлень з лекційним матеріалом, пояснень особливостей завдань та напрямів їх виконання тощо; - спілкування через електронну пошту та телефонний зв'язок; - індивідуального підходу до викладення матеріалу навчальної дисципліни; - можливостей залучення до освітнього процесу куратора академічної групи та людини, яка знаходиться поряд з здобувачем вищої освіти з особливими освітніми потребами.
10. Доступ до матеріалів навчання	<p>Необхідне навчально-методичне забезпечення курсу розміщене в друкованому та електронному вигляді в бібліотеці МНАУ у</p>

вільному доступі.

Доступ до матеріалів навчання:

<https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=3135>

Силабус навчальної дисципліни розробила:

д-р екон.наук



Ілона ПІЮРЕНКО