

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного
господарства**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Декан факультету туризму та
міжнародних комунікацій
_____ /доц. Габчак Н.Ф./
« ____ » _____ 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІСОЛОГІЯ (АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ)

Рівень вищої освіти	Магістр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Статус дисципліни	Основна
Мова навчання	Англійська

Ужгород 2025

Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісологія (англійською мовою)» для здобувачів вищої освіти галузі знань **24 Сфера обслуговування** спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа** освітньої програми **Готельно-ресторанна справа**.

Розробники: Сіра Евеліна Олександрівна, к.е.н., доцент

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри
Туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства

протокол № 1 від «29» серпня 2024 р.

Завідувач кафедри _____ д.іст.н., проф. Корсак Р.В.

Схвалено науково-методичною комісією факультету туризму та МК

протокол №1 від «29» серпня 2024 р.

Голова науково-методичної комісії _____ д.геогр.н., проф. Машіка Г. В.

© Сіра Е.О., 2025 р.

© ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 2025 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма Навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 4/4	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120/120	2	2
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: 7,0 аудиторних – 42 год /12 год самостійної роботи студента – 78/108 з.ф.н. індивідуальна робота – год	1	2
	Лекції:	
	22	4
	Практичні (семінарські):	
	20	2
Вид підсумкового контролю: залік	Індивідуальні:	
	-	-
Форма підсумкового контролю: усне опитування	Самостійна робота:	
	78	108

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія (англійською мовою)» є забезпечити загальну теоретичну та практичну підготовку магістрантів спеціальності «Готельно-ресторанна справа», яка слугуватиме основою для врахування та використання закономірностей їхньої професійної діяльності та підвищення ефективності практичної роботи. Метою курсу також є формування у студентів комплексу знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг. Під час вивчення дисципліни студенти матимуть змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі. Особлива роль під час вивчення курсу відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

- Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння сутності та принципів розвитку суспільства, природи і мислення та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань, вести здоровий спосіб життя.

ЗК03. Здатність до абстрактного та критичного мислення, аналізу, синтезу, встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами, прогнозування й оцінки

ЗК08. Здатність спілкуватися іноземною мовою у професійній діяльності.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК)

СК03. Здатність використовувати сучасні організаційноуправлінські та техніко-економічні заходи для підвищення конкурентоздатність національних закладів розміщення та закладів ресторанного господарства

СК08. Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства.

СК11. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів, проводити дослідження споживчих ринків та планувати маркетингові заходи

СК14. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія (англійською мовою)» є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

- ОК 1.1 Актуальні філософські проблеми в сфері гостинності
- ОК 1.1.2 Методологія наукових досліджень
- ОК 1.2.3 Управління бізнес процесами в готельноресторанній справі
- ОК 1.2.5 Ресторанний креатив

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програм «Сервісологія (англійською мовою)», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Демонструвати навички вільного володіння державною та іноземними мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.	ПРН2.
Оцінювати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного сфери.	ПРН5.
Розуміти технологічні процеси і принципи організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	ПРН6.
Організовувати процес надання готельних та ресторанних послуг на основі використання інноваційних, комунікаційних та сервісних технологій з дотримання високих стандартів якості і норм безпеки.	ПРН9.
Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики.	ПРН19.
Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності.	ПРН22.
Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.	ПРН23.

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «Сервісологія (англійською мовою)»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
"Демонструвати навички вільного володіння державною та іноземними мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій" означає, що людина здатна ефективно використовувати мови для досягнення успіху в роботі, а також для налагодження зв'язків з іншими людьми в різних ситуаціях. Це включає в себе не лише знання граматики та лексики, але й здатність вільно спілкуватися, розуміти співрозмовників, використовувати мову для вирішення професійних завдань та для побудови взаєморозуміння в особистих та ділових відносинах.	ПРН2
Оцінка сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та рекреаційної сфери включає аналіз ключових змін, таких як цифровізація послуг, впровадження екологічних та сталих практик, підвищення уваги до безпеки після пандемії, персоналізація сервісів, інтеграція здоров'я та	ПРН5

велнесу, а також нові форми туризму, орієнтовані на культурні досвіди та активний відпочинок. Ці тенденції дозволяють підприємствам адаптувати свої стратегії до змінюваних потреб клієнтів та глобальних викликів, забезпечуючи комфорт і відповідальність за навколишнє середовище.	
Розуміння технологічних процесів і принципів організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу означає знання та вміння ефективно керувати різними етапами надання послуг у цих сферах. Це включає в себе розуміння процесів бронювання номерів, обслуговування гостей, управління ресторанными замовленнями, організацію кухні, логістику постачання продуктів, контроль якості обслуговування, а також оптимізацію робочих процесів для підвищення ефективності та задоволення клієнтів. Також важливим є розуміння принципів організації роботи персоналу, використання технологічних новинок (автоматизація, програмне забезпечення для управління бізнесом), а також адаптація до змін у попиті та умовах ринку. Всі ці аспекти разом забезпечують високий рівень послуг та сприяють успішному розвитку бізнесу.	ПРН6
Організувати процес надання готельних та ресторанных послуг означає впроваджувати інноваційні технології, ефективні комунікаційні та сервісні рішення для забезпечення високої якості обслуговування, при цьому дотримуючись стандартів безпеки та найкращих практик у галузі.	ПРН9
Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ризики в сфері гостинності означає своєчасно ідентифікувати можливі проблеми (наприклад, недостатній рівень обслуговування, технічні збої, незадоволеність гостей) та оцінювати потенційні загрози (наприклад, зміни в законодавстві, економічні коливання чи зовнішні фактори), щоб вжити заходів для їх запобігання або мінімізації негативного впливу на бізнес.	ПРН19
Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг у сфері гостинності означає вміння слухати, розуміти потреби клієнтів та надавати їм чітку, коректну інформацію. Це включає привітність, увагу до деталей, здатність вирішувати питання та проблеми гостей швидко і професійно, а також здатність адаптувати комунікацію залежно від потреби (наприклад, враховуючи культурні особливості чи рівень стресу клієнта). Важливо створювати атмосферу комфорту та довіри, що підвищує задоволеність гостей і лояльність до закладу.	ПРН22
Толерантність також проявляється в навчанні персоналу правильно реагувати на різноманітні запити та ситуації, щоб створити атмосферу взаємоповаги, що сприяє лояльності гостей і їхньому задоволенню від обслуговування.	ПРН23

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- контроль за виконання модульних завдань (письмові роботи);
- контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру (практичні заняття);
- контроль індивідуальної (самостійної) роботи.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: усне опитування

Форма модульного контролю: письмове опитування

Форма підсумкового семестрового контролю: усний іспит

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота			Модульна контрольна робота			Сума
T1	T2	T3				50
2*5	4*5	4*5				
						100

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота			Модульна контрольна робота			Сума
T4	T5	T6				50
2*5	4*5	2*10				
						100

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1,2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні заняття	11	50
Модульна контрольна робота	2	50
Разом		100

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Оцінювання модульних завдань. Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 0 до 60 балів.

Оцінювання систематичності та активності роботи студента. Протягом семестру проводяться практичні заняття для перевірки засвоєння теоретичної частини навчальної дисципліни та практичного закріплення здобутих знань, дане оцінювання здійснюється в межах від 0 до 40 балів.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Оцінювання навчальних досягнень студента здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в УжНУ» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 року).

Після виконання змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи. Оцінювання навчальних досягнень та практичних навичок студентів здійснюються за 100-бальною системою.

Студент, який в результаті поточного оцінювання або підсумкового контролю за модулем отримав більше 60 балів, має право не складати іспит з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він (вона) має складати залік чи іспит.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку принаймні до

показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення він (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Студент, який в результаті підсумкового оцінювання за модулем отримав менше 60 балів зобов'язаний скласти залік (іспит) з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку (іспиту) оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ

Мінімальний бал для отримання позитивної оцінки – 60, максимальний – 100	Оцінка за розширеною Національною шкалою (іспит / залік)	Критерії знань	Оцінка за шкалою ECTS
90 та вище	відмінно	Студент виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем дисципліни. Студент вільно висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності. Студент використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях.	A
82-89	дуже добре	Студент вільно (самостійно) володіє вивченим обсягом матеріалу, в тому числі застосовує його на практиці; вільно вирішує завдання в нестандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу дисципліни.	B
74-81	добре	Студент вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом	C

		викладача.	
64-73	задовільно	Студент може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати, робити висновки, виправляти допущені помилки.	D
60-63	достатньо	Студент володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину.	E
35-59	незадовільно	Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу з дисципліни.	FX
1-34	неприйнятно	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів дисципліни, що позначаються ним окремими словами чи реченнями.	F

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни Змістовий модуль.

СЕРВІС ЯК СПЕЦИФІЧНИЙ ВИД ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 1. SERVICEOLOGY AS A SCIENCE

The main currents in modern serviceology:

- Technological (science of services (service));
- Social (science of consumer needs and behavior);
- Economic (science of the sphere of services).

The economic current makes it possible to take into account both technological and social aspects of the functioning and development of the service sector, and also covers the problems of management and marketing of services, therefore it is the most comprehensive and promising. Within this trend, you can also explore the field of providing services in the "shadow" economy.

Object, subject and methods of serviceology.

- The object of serviceology research: the sphere of services.
- Subject of the study: peculiarities of interaction between consumers and producers of various types of services at different levels (employee, institution, enterprise, region, state, world economy).
- Service science uses both general scientific research methods and specific scientific ones borrowed from various related sciences (psychology, sociology, economics, law, technical sciences, etc.). Serviceology does not yet have its own research methods.

Humanocentric approach in modern serviceology.

- Service science examines the sphere of services from the point of view of the interests of man and society
- A person is considered in two dimensions - as a consumer and as an employee of the service sector

Тема 2. THE ROLE OF THE SERVICE SECTOR IN THE ECONOMY

Definition of basic concepts.

- A service is an action, the result of which is consumed in the process of its execution. In the economic sense, a service is produced (provided) and sold.
- Services are characterized by inseparability from the source, ephemerality, impermanence.
- A service is an interconnected set of services, which is also considered a separate complex service.

Basic classification of services **by content:**

- Trade services
- Household services
- Social and cultural services (including educational, tourist, hotel and restaurant services)
- Housing and communal services
- Transport services
- Communication services
- Informational and advisory, licensing and financial services

Concept of non-production sphere, service sphere and service sphere.

The tertiary sector or service sector is one of the three sectors of the economy under the three-sector hypothesis, which includes economic activities related to services.

The concept of services covers all types of activities that do not end with the production of a product, but contribute to the production process by improving productivity. Services include financial and banking activities, transport, wholesale and retail trade, insurance, information industry, medicine, education and entertainment industry, etc.

Information technology is often singled out and included in the quaternary sector of the economy.

The structure of the service sector.

The following types of services belong to the sphere of services:

- Public catering services
- Financial services
- Information services (IT consulting, etc.)
- Housing and communal services
- Household services
- Rental services
- Intimate services
- Tourist services
- Legal services
- Hotel services
- Security services
- Services of translators
- Trade services
- Transport services
- Entertainment
- Medical services
- Construction services
- Hairdressing services
- Transport maintenance services
- Educational services
- Repair services of digital and household appliances
- Cleaning services

Тема 3. BEHAVIOR OF SERVICE INDUSTRY CONSUMERS

1. Consumer needs and features of their satisfaction in the field of services.

2. Behavioral model of functioning of the service sector.

3. Ethics and psychology of service activity.

1. Consumer needs and features of their satisfaction in the field of services.

In modern socio-philosophical research, it is common to divide needs into three large groups: material, social, and spiritual.

Material needs include not only physiological and needs for material goods, but also cover the entire space of economic relations of ownership and distribution of the products of social labor.

Social needs consist of needs for a certain way of life, work, communication, they also include political needs - for democratic rights, individual freedom, the right to participate in public administration.

Spiritual needs include the need for spiritual development of the world, creativity, aesthetic attitude to reality, as well as other moral and psychological needs.

Behavioral model of functioning of the service sector.

In the social sciences, there are three main approaches to understanding the essence of a person and the place of recreation in his life:

- biological (recreational needs do not really exist, and recreation is a tribute to fashion);
- social (recreation, along with creativity, science, is the type of activity that distinguishes a person from other living beings);
- actually biosocial (combines features of the first and second approaches).

Тема 4. Модульна контрольна робота

Змістовий модуль 2.

Тема 5. ETHICS AND PSYCHOLOGY OF SERVICE ACTIVITY.

The basic, most important aspect of service culture is technological. It testifies to the quality of goods and services provided by the service sector. Economic service culture. The aesthetic aspect is closely connected with the technological aspect, that is, the level of development and use of aesthetic values by service workers in the process of customer service activities. The psychological culture of the service is the level of development of psychological knowledge, skills and abilities of the service workers to take into account the individual psychological characteristics of consumers, in order to choose the best tactics for their service.

Тема 6. QUALITY MANAGEMENT IN THE SERVICE SECTOR.

Service quality is a set of service characteristics that allow it to satisfy the defined needs of consumers. The most important characteristics of the service, which ensure its ability to satisfy certain needs, include:

- reliability;
- foresight;
- availability;
- communicativeness;
- attentiveness.

Quality management is a coordinated activity aimed at ensuring optimal quality of goods (services) produced (provided) by an enterprise (industry, national economy).

The concept of quality of tourist services consists of three components:

- a) basic quality (those characteristics of the service that are necessary for its very existence - for example, in the final accommodation - bed, bathroom, food - dishes, etc.);
- b) expected quality (a set of characteristics that the consumer expects to receive during the provision of the service (according to advertising offers or personal experience), e.g. additional services in the hotel, comfort, technical equipment of the rooms);
- c) desired quality (characteristics of the service, which are not stated in the service program, but make an unexpected and pleasant impression on the consumer.

Innovative technologies of service quality management.

The quality management system includes innovative technologies - sets of methods and tools accompanying the stages of innovation implementation.

The audit itself is one of the methods of feedback in the quality management system at the enterprise.

Leadership SCHEME

There are 2 types of feedback: positive feedback and developmental feedback.

Giving positive feedback is praising a person for something they did well.

- Describe WHAT the person did or said and

- WHY it was effective

Innovations in IT are divided into 2 groups:

technical (new machinery and equipment) and operational (new culinary technologies, methods of serving consumers).

Innovations spread in two ways:

- diffusion (according to the laws of dissemination of information, an example is social networks);
- transfer (through the legal transfer of the right to use an innovation, for example - patents, copyrights).

The main innovations in modern IT:

I. Technical:

- use of the Internet (websites, social networks, advertising, online booking, virtual tours, etc.);
- multimedia technologies (3D graphics, holographic images, QR codes, augmented reality);
- robotics;
- new devices and equipment.

II. Operational:

- conceptual institutions;
- molecular cuisine;
- payment (blank check, contactless payment, cryptocurrencies);
- service (self-service);
- educational (training, coaching, dual education).

Tema 7. MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE SERVICE SECTOR.

1. **Personalization:** The new service marketers are designing marketing strategies that favors engagement of human in delivering a service in order to build relationship factor. However, with increasing use of technology the human factor is placed less importance. Marketers are promoting use of internet transaction like online banking, online check in that reduced human engagement and favors standardization of service delivery process.

2. **Understanding of Customer Expectation:** With increasing use of research on consumer behavior, marketers are able to measure customer expectation and try designing services that will fulfill consumer perceived value. Also, with increasing use of consumer database with tools like credits card, loyalty cards etc. Marketers are successfully able to analyze the buying behavior of consumers and are able to design targeted campaigns based on the behavioral study.

3. **Credibility:** Marketers are emphasizing on positioning themselves as organization that effectively deliver brand promise by focusing on creating Emotional selling proposition rather than Unique Selling proposition. Companies are employing combination of above the line and below the line techniques. It's been observed that modern are favor branding and public relation opposed to pay advertising.

4. **Simplification:** Trends towards decreasing consumer complexity and increasing consumer knowledge. New cyber channels are being used as info-mediaries to provide consumer with quick and convenient information and access to service provider. Most of the marketers are designing marketing tools like website highly interactive and engaging that allows the consumer to consume services in easy, comfortable and convenient way.

5. **Internationalization:** Trend towards the dominance of global service brands operating in service sector. This is mainly because giant companies are able to invest in advancing technology to serve burgeoning customer needs. They are able employ advanced CRM tools that can help marketing and promoting their brands to consumers.

6. **Bundling:** Trend towards aggregating a physical good or other service with basic service offering. This strategy is commonly being adopted in order to develop physical evidence. Also, it helps in reducing the impact of fundamental characteristic of intangibility in marketing services consumer.

7. **Rationing:** Marketers are putting strong efforts to maximize per output in provision of service to meet the challenge of high return on investment. Marketers are challenged on presenting profit impact of marketing strategy (PIMS). The marketing function has become more analytical opposed to designing creative strategy.

8. **Virtual experience:** Marketers are commonly using technological tools like virtual reality in provision of services or as a substitute for services. Marketers are also developing platforms like fan-clubs; forums in order share their experience to develop trust about the service offering.

9. **Market spaces:** The new cyber market has been able to successfully number of service users for the companies. Currently, it is strongest channel of distribution used by service providers. For example, Hotels, Broadband Services, Airline Industry etc.

10. **Multi-dimensional competition:** Marketers are trying to appear as non-traditional service providers in order to blur distinctions between markets. Marketers are adapting niche and focused marketing approach in order position their service as a customized package for the target market.

Тема 8. Модульна контрольна робота

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма навчання					Заочна форма навчання				
	усь ого	у тому числі				усь ого	у тому числі			
		лекції	практичні	інд	с.р.		лекції	практичні	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1.										
1. Serviceology as a science.	24	4	2		13	24	2			18
2. The role of the service sector in the economy.	24	4	4		13	24				18
3. Behavior of service industry consumers.	24	4	4		13	24		2		16
4. Модульна контрольна робота №1			2							
Змістовий модуль 2.										
5. Ethics and psychology of service activity.	24	4	2		13	24	2			22
6. Quality management in the service sector.	24	2	4		13	24				20
7. Modern trends in the development of the service sector.	24	2	2		13	24				14
8. Модульна контрольна робота №2			2							
Разом за змістовим модулем	120	20	22		78	120	4	2		108

6.3. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Serviceology as a science.	2	
2.	The role of the service sector in the economy.	4	
3.	Behavior of service industry consumers.	4	2
4.	Модульна контрольна робота 1	2	
5.	Ethics and psychology of service activity.	2	
6.	Quality management in the service sector.	2	
7.	Modern trends in the development of the service sector.	2	
8.	Модульна контрольна робота 2	2	
	Разом	22	2

6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Serviceology as a science.	13	18
2.	The role of the service sector in the economy.	13	18
3.	Behavior of service industry consumers.	13	16
4.	Ethics and psychology of service activity.	13	22
5.	Quality management in the service sector.	13	20
6.	Modern trends in the development of the service sector.	13	14
	Разом	78	108

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Під час вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» передбачено використання проектора та екрану для перегляду мультимедійних презентацій та відео (як на лекціях, так і практичних заняттях).

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Законодавчі та нормативні документи

1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379.
2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с.
3. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : [закон України: від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 19. С. 298.
4. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення : [закон України : від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 19. С. 298.
5. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. [Введ. в дію 01.07.2004]. К. : Держстандарт України, 2004. 23 с.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Введ. в дію 01.10.2006]. К. : Держстандарт України, 2006. 10 с.
7. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення : ДСТУ 2392-94. – [Введ. в дію 29.03.1994]. К. : Держстандарт України, 1994. 53 с.
8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : [наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р.] // Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. 2002. № 219. С. 16.
9. Класифікатор професій: [наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України : від 18 листопада 2014 р.] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 2010. № 1361. С. 215.

Основна література

1. Service Innovation Handbook, Lucy Kimbell University of the Arts London 2014.
2. "Service Management: Operations, Strategy, Information Technology" by James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons
3. SERVICE MANAGEMENT Published by McGraw Hill LLC, 1325 Avenue of the Americas, New York, NY 10019. Copyright ©2023 by McGraw Hill LLC.

4. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. господарства ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
5. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. / Архіпов В.В., Русавська В.А. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 340 с.
6. Архіпов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навчальний посібник / В. В. Архіпов; МОН України. - 3-є вид. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.
7. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту: навч. посіб. / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – Вид. 2-ге, перероб. та допов. – Київ: Альтерпрес, 2008. – 230 с.
8. Бабюк А.В. Безпека харчування: сучасні проблеми / Бабюк А.В. – Чернівці: Книги XXI ст., 2005. – 455 с.
9. Бучацька І.О. Ділові переговори: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / І.О. Бучацька, Т.В. Дубовик. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2012. – 252 с.
10. Василенко, О. П. Менеджмент організацій: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. П. Василенко, Г.О. Коваленко, О.О. Поліщук. - Умань: Вид. "Сочінський", 2010. - 490 с.
11. Василенко В.О. Ситуаційний менеджмент: навч. посіб. / В.О. Василенко, В.І. Шостка. - К.: ЦУЛ, 2013. - 241с.
12. Воробель М. Сучасні та майбутні глобальні тенденції в готельній індустрії. Готелі майбутнього. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 листопада 2020 року, м. Львів). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. С. 30–33.
13. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.
14. Голод А.П. Основні напрями екологізації туристичної діяльності у приміській зоні великого міста. Глобальні та національні проблеми економіки, 2015. №8. С. 811–814. URL: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/171.pdf>
15. Голод А.П. Політична поведінка населення регіону: монографія. Ужгород, 2012. 212 с.
16. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б.М.Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
17. Демянець С. Правове врегулювання захисту прав споживачів. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_8244

18. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
19. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>
20. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
21. Іпатов Е.Ф., Левківський К.М., Павловський В.В. Психологія управління в бізнесі. / Іпатов Е.Ф., Левківський К.М., Павловський В.В. - Х.; К.: НМЦВО, 2012. – 320 с.
22. Карпенко В.Д. - Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Навчальний посібник. – Київ: НМЦ «Укоопосвіта», 2003. – 248 с.
23. Kirchler. E., Hoelzl, E. Economic Psychology: an introduction. Cambridge University Press, 2018 – 394 с.
24. Ковешников В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешников, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво ЛіраК, 2018. – 564 с.
25. 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.
26. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.
27. Мостова Л.М., Новикова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства – Київ: Ліра, 2010. – 388 с.
28. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник.: [для вищ. навч. закл.] / [Мазаракі А., П'ятницька Н., Литвиненко Т., Расулова А., Григоренко О., Світлична М., Лукашова Л., Антонюк І., Медведєва А., Благополучна Н., Гайовий І.]; за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
29. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. / Пачковський Ю.Ф. - Л.: Афіша, 2011. – 276 с.
30. Пушкар З.М., Пушкар. Б.Т. Кадровий менеджмент: Навчальний посібник – Тернопіль: Осадца Ю.В., 2017. –210с.
31. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. / С.Г. Радченко. – 2-е вид., переробл. і допов. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 396 с.
32. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.

33. Соціальна психологія бідності : монографія / Т. І. Белавіна, В. О. Васютинський, В. Ю. Вінков та ін. ; за ред. В. О. Васютинського ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – К.: Міленіум, 2016. – 294 с.
34. Тіллі Р. Переговори з продажу; пер. з англ. О.А. Кожевнікової. – Київ: Знання, 2010. – 160 с.
35. Управління персоналом: підручник / [В.М. Данюк, А.М. Колот, Г.С. Суков та ін.]; 2-ге вид.; за заг. та наук. ред. к.е.н., проф. В.М. Данюка. — К.: КНЕУ; Краматорськ: НКМЗ, 2014. — 666с.
36. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003. – 440 с.
37. HORECA: навч. посіб.: у 3 т. Т.1. Ресторани/ За ред. А.А. Мазаракі.– К.:КНТЕУ.– 2016 -432 с.
38. HORECA: навч. посіб.: у 3 т. Т.1. Кейтеринг/ За ред. А.А. Мазаракі.– К.:КНТЕУ.– 2017 -378 с.
39. Robert L. Mathis, John H. Jackson. HumanResourceManagement, 13th Edition, US, UniversityofWyoming, 2017 –Retrievedfrom: <https://core.ac.uk/download/pdf/33797590.pdf>
40. Ronald J. Burke, Julia Christensen Hughes. Hand book of Human Resource Management in the Tourism and Hospitality Industries. School of BusinessNew York University, College of Business and Economics University of Guelph, Canada, 2016, 448 p.

Допоміжна література

1. Аветисова А.О. Напрямки розвитку основних секторів ресторанного господарства // Торгівля і ринок України: Темат. зб. наук. пр. Вип.19, т. 3 / голов. ред. О.О. Шубін. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. – С. 147-151.
1. Аветисова А., Сорока С. До питання класифікації підприємств харчування в туристичній галузі // Торгівля і ринок України. Темат. зб. наук. праць. Вип.13. Т. II. / голов. ред. О.О. Шубін. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2002. - С. 329-335.
2. Аветисова А.О. Ресторанне господарство – новий етап розвитку // Торгівля і ринок України. Темат. зб. наук. пр. Вип. 16. т. II. / голов. ред. О.О. Шубін. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2004. - С. 315-320.
3. Антонова В.А. Концепція економічного розвитку підприємств ресторанного господарства у сфері послуг в умовах формування ринку // Торгівля і ринок України:

Темат. зб. наук. пр. Вип. 19, т. 3 / Голов. ред. О.О. Шубін. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. – С. 152-156.

4. Антонова В.А. Проблеми формування конкурентоспроможності підприємств харчування в сучасних економічних умовах // Торгівля і ринок України. Темат. зб. наук. праць / Відп. ред. І.В. Сорока. – Донецьк: ТОВ „КІПІС”, 1998. - С. 116-119.

5. Антонова В.А. Підприємства харчування у сфері послуг в умовах економічного розвитку // Торгівля і ринок України. Темат. зб. наук. пр. Вип. 16. т. II. / Голов. ред. О.О. Шубін. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2004. - С. 320-326.

6. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг / Акопій В.В. – Київ: Академія, 2006. – 312 с.

7. Варналій З. С. Основи підприємництва: Навч. посіб. — 2-ге вид., випр. і доп. — К.: Знання-Прес, 2003. — 285 с.

8. Вітряк О.П. Технологія безалкогольних напоїв: Підруч. / В.Л. Прибильський, О.П. Вітряк, З.М. Романова, В.М. Сидор та ін. / За ред. проф. В.Л. Прибильського. – К.: НУХТ, 2014. – 310 с.

9. Власова Н. О. Оцінка ефективності господарсько- фінансової діяльності підприємств громадського харчування: Навчальний посібник. / Харк. держ. академія технол. та орг. харчування. – Харків, 1998. – 127 с.

10. Гурова К.Д. Цілеспрямованість маркетингових досліджень у сфері громадського харчування // Маркетинг: теорія і практика. – Київ: КНЕУ, 1999. – С. 62-63.

11. Єрко І. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства Північно-Західного економічного району України // *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Сер. Географічні науки*. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2016. № 15 (340). С. 94–100.

12. Єрко І. Перспективи розвитку гастрономічного туризму на Поліссі // *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: географія*. Тернопіль: СМП «Тайп». №1 (Вип. 40). 2016. С. 150-155.

13. 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.

14. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія*. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк.: ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.

15. Зубар Н.М. Фізіологія харчування: Практикум: навч. Посібник / Н.М.Зубар, Ю.В. Руль, А.В. Булгакова. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 258 с.
16. Іваненко Л. М. Правове регулювання захисту прав споживачів: навч. посіб. / Л. М. Іваненко. – К.: КНТЕУ, 2008. – 258 с.
17. Іваненко Л. М. Захист прав споживачів: підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. – К.: Юрінком Інтер, 2014. – 496 с.
18. Іванова, Л. О. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг: навчальний посібник / Л. О. Іванова, О. М. Музика; МОН України, Укоопспілка. – Львів : Магнолія, 2016. – 226 с.
19. Іванова О., Капліна Т. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства / Іванова О., Капліна Т. – Київ:2010. Видавництво – Університетська книга – Київ: 2010 – 200 с.
20. Коваль З.О., Тивончук О.І., Підприємництво і менеджмент: Навч. посібник. – Львів: Видво НУ «ЛП», 2009. – 172с.
21. Кучеренко В.Р., Доброва Н.В., Квач Я.П., Осіпова М.М. Основи бізнесу. Практичний курс (зб. вправ, задач, тестів): Навч. посіб. / За ред. В.Р. Кучеренка. – К: Центр учб. літ-ри, 2010. – 176 с.
22. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів / Т. Є. Литвиненко. – К: КНТЕУ, 2005. – 96 с.
23. Малюк Л.П. Організація роботи бармена. / Малюк Л.П., Усіна А.І., Полстяная Н.В., Кононенко Т.П. – Харків: ХДАТОХ, 2002. – 214 с.
24. 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.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Журнал «РестораторЪ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.restorator.com.ua/>
2. Законодавча База України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://zakon2.rada.gov.ua>
3. Зміна №1 ДСТУ 3862-99 “Громадське харчування. Терміни та визначення”
Затверджено та надано чинності наказом Державного комітету України з питань

технічного регулювання та споживчої політики від 29 жовтня 2003 р. № 185.

<http://document.org.ua/restoranne-gospodarstvo.-termini-taviznachennja.-nor2733.html>

4. ISO 22000:2018. Food safety management systems. Requirements for any organization in the food chain. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:22000:ed-2V1:en:sec:A>.
5. Rosenblum, Mort Chocolate: A Bittersweet Saga of Dark and Light. North Point Press, 2016. – 364 с.
6. Worldwide Restaurant Directory/ DiningGuide. – Access: <https://www.diningguide.com>
7. Michelin Guide - the official website. – Access: <https://guide.michelin.com/en>.
8. The Diners Club World's 50 Best Restaurants Academy. – Access: <http://www.theworlds50best.com/>
9. Правила для роботи закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pomichnyk.org/publikatsiji/pravylyla-roboty-zakladiv-restorannohohospodarstva.html>
10. Чинники диверсифікації в секторі HORECA [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2816/2736>
11. Сервісологія в індустрії гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.youtube.com/watch?v=Ym-8clWiVeE>
12. Гра-тренінг «Сервіс, який продає», інструкція [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.youtube.com/watch?v=cnQ6dAKH2jk>
- 13.

**Результати перегляду
робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис, Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис, Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис, Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис, Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «___» _____ 20___ р. Завідувач кафедри _____
(підпис, Прізвище ініціали)

