

Назва дисципліни	Сервісологія (англійською мовою)
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Курс (рік) навчання	1
Семестр(осінній/весняний)	весняний
Обсяг дисципліни у кредитах	4 кредити ЄКТС
Мова викладання	Українська
Передумови для вивчення дисципліни	
Кафедра яка забезпечує викладання дисципліни	Туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
Інформаційне забезпечення	Технічні засоби навчання: ноутбук. Програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle.
Форма проведення	Дистанційно: лекції та семінарські заняття – дистанційно
Форма семестрового контролю	Залік

Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):

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.

СК03. Здатність використовувати сучасні організаційноуправлінські та техніко-економічні заходи для підвищення конкурентоздатності 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.

ПР02. Демонструвати навички вільного володіння державною та іноземними мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

ПР05. Оцінювати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного сфери.

ПР06. Розуміти технологічні процеси і принципи організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПР09. Організовувати процес надання готельних та ресторанних послуг на основі використання інноваційних, комунікаційних та сервісних технологій з дотримання високих стандартів якості і норм безпеки.

ПР19. Виявляти проблемні ситуації та прогнозувати ймовірні ризики.

ПР22. Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності.

ПР23. Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.

Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатися, перелік тем):

Під час вивчення дисципліни студенти матимуть змогу інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, набуті 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.

Тема 1. SERVICEOLOGY AS A SCIENCE

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

Тема 3. BEHAVIOR OF SERVICE INDUSTRY CONSUMERS

Тема 4. ETHICS AND PSYCHOLOGY OF SERVICE ACTIVITY.

Тема 5. QUALITY MANAGEMENT IN THE SERVICE SECTOR.

Тема 6. MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE SERVICE SECTOR.