

Дисципліна	Вибіркова дисципліна 3. Сервісологія
Рівень ВО	Магістр
Назва спеціальності/освітньо-професійної програми	241 Готельно-ресторанна справа / готельно-ресторанна справа
Форма навчання	Денна, заочна
Курс, семестр, протяжність	Курс 1. Семестр 2. Один семестр
Семестровий контроль	Залік
Обсяг годин (усього: з них лекції/практичні)	Денна: 120 год., 4 кред., (лекції 20 год., практичні 20 год.) Заочна: 120 год., 4 кред., (лекції 4 год., практичні 6 год.)
Мова викладання	Українська
Кафедра, яка забезпечує викладання	Кафедра туризму та готельного господарства
Автор дисципліни	Єрко І.В.
Короткий опис	
Вимоги до початку вивчення	Вивчення дисципліни передбачає попереднє розуміння понять та принципів роботи закладів готельного та ресторанного господарства.
Що буде вивчатися	- вивчити основні принципи гостинності; - формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах; - систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології; - визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг; - використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю. - вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності; - вміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності; - вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
Чому це цікаво/треба вивчати	Бездоганний сервіс – це проста концепція для здійснення якої не потрібно великих затрат. Сервіс це не лише знання, ефективність, витримка, інформативність, довіра, а також гостинність. Саме як здобути бездоганну гостинність у своїх закладах через застосування різних принципів гостинності, через характеристику споживачів закладів, їх потреби ми зможемо забезпечити належний сервіс.
Чому можна навчитися (результати навчання)	<i>Результати навчання</i> Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму; Демонструвати здатність саморозвиватися та самовдосконалюватися упродовж життя.

Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями (компетентності)	<i>Загальні компетентності (ЗК)</i> ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт; <i>Фахові компетентності (ФК)</i> ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління; ФК 8. Здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності.
Інформаційне забезпечення	Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с. Архипов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342 с. 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. 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. Єрко І. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства Північно-Західного економічного району України // <i>Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Сер. Географічні науки</i>. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2016. № 15 (340). С. 94–100. Єрко І. Перспективи розвитку гастрономічного туризму на Поліссі // <i>Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: географія</i>. Тернопіль: СМП «Тайп». №1 (Вип. 40). 2016. С. 150-155 Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // <i>Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки</i>. 2019. № 31(385). С. 150–156.
Web-посилання на (опис дисципліни) силабус навчальної дисципліни на вебсайті факультету (інституту)	

Здійснити вибір - «ПС-Журнал успішності-Web»