

Назва дисципліни	«Сервісологія»
Інформація про факультети (навчально-наукові інститути) і курси навчання, студентам яких пропонується вивчати цю дисципліну	Факультет МЕВ і ТБ. Цільова аудиторія – студенти 6 курсу.
Контактні дані розробників робочої програми навчальної дисципліни, науково-педагогічних працівників, залучених до викладання	Доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи, кандидат технічних наук, доцент Горелков Дмитро Вікторович (61022, Харків, майдан Свободи, 6, північний корпус, 2 поверх, каб. 262а; тел. (057) 707-53-06, електронна адреса кафедри: mekgrs.irtb@karazin.ua
Попередні умови для вивчення дисципліни	Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з таких дисциплін, як: «Основи наукових досліджень», «Маркетинг готельного та ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства»
Опис	<p>Мета дисципліни.</p> <p>Набуття студентами необхідних знань та навичок, щодо застосування методів та засобів задоволення потреб людини, принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має властивості щодо формування позитивної направленості, розвитку соціуму та особистості, спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.</p> <p>Очікувані результати навчання.</p> <p>ПРН4 - Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.</p> <p>ПРН8 - Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності,</p>

надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН10 - Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

ПРН11 - Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Теми аудиторних занять та самостійної роботи.

Теми аудиторних занять та самостійної роботи. Заплановано 8 (вісім) тем, які вивчаються протягом 32 годин аудиторних занять (16 год. – лекції, 16 год. – практичні заняття).

Тема 1. Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)

Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)

Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)

Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)

Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)

Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)

Тема 7. Організація інформаційного

	<p>обслуговування в підприємстві готельного господарства. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)</p> <p>Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу. (Лекцій – 2 год. Прак. – 2 год.)</p> <p>Методи контролю результатів навчання.</p> <p>поточний контроль здійснюється у формі усних відповідей на практичних заняттях; письмового експрес-контролю; тестових завдань; розв’язування ситуаційних задач. Підсумковий контроль – у формі заліку.</p> <p>Мова викладання - українська</p>
--	--