

СИЛАБУС

«Сервісологія»

(назва навчальної дисципліни)

Викладач

Горєлков Дмитро Вікторович

Кандидат технічних, доцент

е-пошта: dmytro Gorelkov@karazin.ua

телефон: 0509103533

часи роботи: _____

Академічний період

_____ семестр 2020/2021 н.р.

Академічні години

дні тижня-понеділок

час проведення за розкладом – 10.10,

12.00

Місце проведення

Аудиторія , майдан Свободи,

Навчальне навантаження

3 кредитів ЄКТС, _90_ годин

Пререквізити:

зادля успішного освоєння курсу здобувач вищої освіти має володіти базовими знаннями з організації ресторанного та готельного господарства.

Постреквізити:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

1) загальні компетентності:

ЗК1 – Здатність діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, національного розвитку.

ЗК4 - Здатність до аналізу, оцінки та синтезу нових ідей.

ЗК7 - Вміння використовувати психологічні закономірності управління та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів, що виникають в організаціях.

2) фахові компетентності:

ФК3 – Здатність застосовувати різні методи та інструментарій стратегічного менеджменту для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

ФК4 – Здатність застосовувати альтернативні підходи до формування / вибору стратегій.

ФК5 – Здатність використовувати різні підходи до розробки загальної стратегії підприємства відповідно до специфіки цільових ринків готельно-ресторанної сфери.

ФК6 – Уміння застосовувати креативні підходи до розробки комплексу стратегій готелів та ресторанів щодо просування їх продуктових брендів, а також розробляти плани щодо їх реалізації.

ФК9 – Здатність визначати та впроваджувати інноваційні технології в діяльність підприємств готельно-ресторанної сфери;

ФК13 - Уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію.

Програмні результати навчання:

ПРН4 - Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.

ПРН8 - Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, 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.

Призначення навчальної дисципліни:

Дисципліна «Сервісологія» є складовою освітньо-професійної програми: «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня.

Мета дисципліни

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.

Завдання вивчення дисципліни:

1. Оволодіння умінь з організації ефективних моделей взаємодії всіх структурних підрозділів закладів ресторанного та готельного господарства згідно з внутрішніми та міжнародними стандартами якості сервісних послуг;
2. Формування вмінь з реалізації ефективних зовнішніх та внутрішніх комунікацій на підприємствах сфери гостинності;
3. Освоєння сучасних технологій з організації сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів;
4. Формування уявлення щодо методик розробки нових послуг з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів

Інформаційні ресурси:

Основна література

1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.
2. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В.

Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.

3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.

4. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие / Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.

5. Коноплёва Н.А. Сервисология (человек и его потребности) / Н.А. Коноплёва – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 265 с.

6. Садохин А.Л. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.Л. Садохин – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.

7. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.

Допоміжна література

1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.

2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.

3. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2003.-287 с.

4. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервиса [Текст]/ Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.: Витрина, 2002.-352 с.

5. Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей [Текст] / Кулинарный институт Америки; пер. с англ. С. Прокофьева. – М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005.-288 с.

6. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер; пер. с англ. Е.Б. Циганова. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 260 с.

7. Ефимова Ю.А. Эффективное меню: концепция и дизайн / Ю.А. Ефимова - М.: ЗАО «Издательский дом» Ресторанные ведомости», 2006.-176 с.

8. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан - М.: Проспект, 2004.-392 с. (2-е изд.)

9. Назаров О.В. Как загубить ресторан. /О.В. Назаров - М.: ЗАО «Издательский дом» Ресторанные ведомости», 2004.-228 с.

10. Петраков А.А. Кухня ресторанного маркетинга / А.А. Петраков. - М.: Алетей, 2004.-264 с.

11. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов: уч. пособ / М.А. Стельмахович. - Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 384 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Сайт професіоналов ресторанно-гостинничного бізнесу. - Режим доступу : <http://www.restorator.ua>.
2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : <http://otelier-restorator.com/free>.
3. Гурмэ. - Режим доступу : <http://www.gourmet.com.ua>.
4. Ресторановед. - Режим доступу : <http://www.restoranoved.ru>.
5. Restaurant news. - Режим доступу : <http://nrn.com>.
6. Upper chef's. - Режим доступу : <http://mysuperchefs.com>.
7. Сайт цифровых учебно-методических материалов ВГУЭСю - Режим доступу : http://abc.vvsu.ru/Books/servis_dejatelnost/page0006.asp.
8. Основные операции логистического цикла производственного процесса ресторанного хозяйства. - Режим доступу http://www.rusnauka.com/27_NNM_2009/Economics/52775.doc.htm.
9. Читальный зал / Сервис в ресторанах / Процедуры обслуживания. - Режим доступу: <http://www.snackbar.ru/reading-room/service/376/>.
10. Стандарт обслуживания на примере одного из ресторанов - Режим доступу: <http://kc-maestro.ru/raznoe/standarty/standart-obsluzhivaniya-na-primere-odnogo-iz-restoranov>.
11. Рестораторшеф. - Режим доступу : http://restoratorchef.ru/2011/05/vse_chisto_gigiena_obschepita.
12. Grand menu. - Режим доступу: <http://grandmenu.org>.
13. Тренды в украинском ресторанном бизнесе - Режим доступу: <http://intrends.me/2.html>;
14. Креатив ресторанного бизнеса. - Режим доступу: <http://frend.org.ua/post217808253>;
15. Prohotelia - Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.
16. Ресторанный бизнес – я открою ресторан. - Режим доступу: <http://catering-rus.ru/standarty-obsluzhivaniya>.
17. Кафе сад. - Режим доступу: <http://www.kafe-sad.ru/restaurant.htm>.
18. Журнал про бизнес «Підприємець» - Режим доступу: <http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-v-rabote-s-personalom>;
19. Академия гостеприимства. - Режим доступу: <http://hotel-rest.com.ua/node/550>.

Політика курсу

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів).

Дисципліна складається із 16 годин лекцій, 16 годин практичних занять, 58 годин самостійної роботи (ознайомлення із відповідною літературою, вирішення кейсів, підготовка презентацій тощо).

Перескладання залікової роботи відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Передбачається зарахування результатів навчання у разі, якщо студент прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проєктів Жан-Моне модуль, K1, у межах якого вивчалась така ж дисципліна (його частина), або слухачем такого ж дистанційного курсу на платформі «Prometheus», Coursera та інших, і при цьому має підтвердження – сертифікат про результати навчання (оцінку).

Списування під час залікової робити заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є важливим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із викладачем.

Протоколи комунікації

Програма і силабус курсу розміщено на сайті кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи. Комунікації із викладачем можна вести через електронну пошту, а також сайт дистанційного навчання Каразінського університету, на якому представлено відповідний курс.

Студенти мають регулярно перевіряти зазначені канали комунікації з періодичністю не менше одного разу на тиждень.

Форми контролю та критерії оцінювання

Методи контролю

Згідно з наказом № 0202-1/260 від «07»серпня 2020р. лекції проводяться виключно в онлайн режимі із застосуванням платформ для відеоконференцій: ZOOM, Skype. 25-30% часу лекції обов'язково резервується для запитань, дискусій, обговорення навчального матеріалу.

Практичні заняття можуть проходити в аудиторії (до 20 осіб), чи в дистанційний формі.

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проєктних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);

- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;
- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів.

На практичному занятті студент може отримати від 1 до 8 балів. Максимально студент може отримати 60 балів.

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали	Критерії оцінки
Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 8.0	8.0-7.0 виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання.
		6.0-4.0 виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок.
		3.0-1.0 виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення.

У разі настання / подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти надається можливість скласти залікову роботу в тестовій формі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Сервісологія».

Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем.

Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку. До заліку допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю. Загальна кількість балів за успішне виконання залікових завдань становить 40.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума контрольних оцінок та балів, отриманих за результатами поточного та підсумкового семестрового контролю. Загальна максимальна сума балів підсумкового семестрового контролю складає 100.

9. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Поточний контроль, самостійна роботи								Разом	Залік	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8			
7	7	8	8	8	8	7	7	60	40	100

Залік – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70 – 89	добре	
50 – 69	задовільно	
1– 49	незадовільно	не зараховано

КАЛЕНДАР КУРСУ

«Сервісологія»

№ тижня (дні тижня)	Тема	Форми організації навчання	Кількість годин	Завдання для самостійної роботи
2 семестр 2020 – 2021 навчального року				
1	Тема 1. Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи.	Лекція, практичне заняття	4	Тема 1. Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи. <i>Завдання:</i> Засвоїти теоретичні основи сервісу в ресторанній індустрії. 1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с. 2. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервиса / Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.: Витрина, 2002.-352 с.
2	Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельному господарстві.	Лекція, практичне заняття	4	Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельному господарстві. <i>Завдання:</i> Вивчити психологічні, етичні та естетичні аспекти сервісної діяльності. Засвоїти культуру обслуговування в закладах готельного господарства. 1. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с. 2. Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей [Текст] / Кулинарный институт Америки; пер. с англ. С. Прокофьева. – М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005.-288 с.
3	Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і	Лекція, практичне заняття	4	Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності. <i>Завдання:</i> Розглянути та засвоїти методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. 1. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2003.-287 с. 2. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервиса / Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.:

	сервісні технології у сфері гостинності.			Витрина, 2002.-352 с.
4	Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.	Лекція, практичне заняття	4	Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування. <i>Завдання:</i> Вивчити засоби творення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробки сценаріїв обслуговування. 1. Коноплєва Н.А. Сервисология (человек и его потребности) / Н.А. Коноплєва – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 265 с. 2. Садохин А.Л. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.Л. Садохин – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.
5	Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.	Лекція, практичне заняття	4	Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу. <i>Завдання:</i> Вивчити характеристику професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимог щодо вдосконалення професійного рівня персоналу. 1. Ефимова Ю.А. Эффективное меню: концепция и дизайн / Ю.А. Ефимова -М.: ЗАО «Издательский дом» Рестораны ведомости», 2006.-176 с. 2. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан - М.: Проспект, 2004.-392 с. (2-е изд.)
6	Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної	Лекція, практичне заняття	4	Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії. <i>Завдання:</i> Ознайомитись з сучасними тенденціями впровадження і розвитку номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії. 1. Садохин А.Л. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.Л. Садохин – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с. 2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.

	індустрії.			
7	Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.	Лекція, практичне заняття	4	Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства. <i>Завдання:</i> Вивчити організацію інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства. 1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с. 2. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.
8	Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу	Лекція, практичне заняття	4	Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу. <i>Завдання:</i> Вивчити особливості сервісу преміум-класу. 1. Петраков А.А. Кухня ресторанного маркетинга / А.А. Петраков. - М.: Алетейа, 2004.-264 с. 2. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов: уч. пособ / М.А. Стельмахович. - Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 384 с.
	Практика			