



<p>Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка</p> 	<p>Силабус навчальної дисципліни «СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ» Для усіх освітніх програм спеціальностей університету першого (бакалаврського) рівня вищої освіти</p>
<p>Структурний підрозділ</p>	<p>Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи, природничо-економічний факультет</p>
<p>Викладач:</p> 	<p>Прізвище, ім'я, по батькові: Буторіна Вероніка Борисівна Посада: доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Науковий ступінь: кандидат економічних наук E-mail: butorina@kpn.edu.ua Робоче місце: навчальний корпус № 9 (вул. Павла Скоропадського, 52), 110 ауд. (кафедра туризму та готельно-ресторанної справи). ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6657-5718 Профайл викладача: https://moodle.kpn.edu.ua/my/courses.php https://kaf-ep.kpn.edu.ua/butorina-veronika-borysivna/</p>
<p>Лінк на освітній контент дисципліни</p>	<p>https://moodle.kpn.edu.ua/course/view.php?id=1800</p>
<p>Статус дисципліни</p>	<p>Вибірковий освітній компонент професійної підготовки</p>
<p>Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС / години</p>	<p>3 кредити ЄКТС / 90 год</p>
<p>Мова викладання</p>	<p>Українська</p>
<p>Форми навчання</p>	<p>Денна</p>
<p>Політика дисципліни</p>	<p>Академічна доброчесність. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її не зарахування викладачем, незалежно від масштабів</p>

	<p>плагіату чи обману. URL: https://integrity.kpnu.edu.ua/ Відвідування занять. Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають лекційні та практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Організацію освітнього процесу регламентує «Положення про організацію освітнього процесу в К-ПНУ імені Івана Огієнка (нова редакція)», URL: https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h-7ZSJBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view В умовах застосування дистанційних технологій навчання організація поточного і семестрового контролю відбувається відповідно до «Порядку організації поточного та семестрового контролю із застосуванням дистанційних технологій навчання в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка (зі змінами)», URL: https://drive.google.com/file/d/15qM6nA_NtvOZxOYz4Hzc8DZNgnAiL_zz/view. Неформальна та/або інформальна освіта. Визнання К-ПНУ ім. І. Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти регламентовано «Порядком визнання в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка результатів навчання, здобутих шляхом формальної або інформальної освіти». URL: https://drive.google.com/file/d/19GCSM3y-K496gs8RQJp0mO9FjUJumB4T/view</p>
Що будемо вивчати?	Запропонований курс спрямований на формування знань, умінь та навичок у здобувачів вищої освіти щодо теоретико-комунікативних та практичних основ сутності, типів, видів і форм реклами.
Чому це треба вивчати?	Метою навчальної дисципліни «Сервісна діяльність підприємств туризму та гостинності» є вивчення сутності, принципів і методів обслуговування, що враховує індивідуальність людини як цілісної особистості, у туристичній галузі та індустрії гостинності.
Яких результатів можна досягнути?	<p>У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • роль і місце сервісології в системі наукового знання; • загальну характеристику потреб; • становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку; • сучасні наукові концепції потреб людини.
Як можна використати набуті знання та уміння?	<p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • застосовувати інтегративну концепцію потреб людини; • оцінювати сервіс як діяльність, як потребу, як послугу; • класифікувати послуги; • застосовувати сервісні технології та сучасні форми обслуговування;

	<ul style="list-style-type: none"> • використовувати на практиці знання з етики і психології сервісної діяльності.
Зміст дисципліни	<p>Тема 1. Теоретичні основи сервісології</p> <p>Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку</p> <p>Тема 3. Сучасні наукові концепції потреб людини</p> <p>Тема 4. Інтегративна концепція потреб людини</p> <p>Тема 5. Теоретичні основи сервісної діяльності</p> <p>Тема 6. Сучасні аспекти сервісної діяльності</p> <p>Тема 7. Культура сервісної діяльності</p>
Методи навчання	Словесні, наочні методи; дедуктивний, індуктивний, аналітичний, метод порівняння, узагальнення, конкретизація; пояснювально-ілюстративний метод, демонстрація, метод проблемного викладу матеріалу (кейс-метод, панельні лекції, проблемні методи навчання, метод «ажурна пилка», робота малими групами).
Інформаційне забезпечення	<p>1. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.</p> <p>1. Управління сервісною діяльністю : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти. / уклад. І. О. Піюренко, Я. Е. Андрющенко. Миколаїв : МНАУ, 2022. 200 с.</p> <p>2. Гузар У. Є. Світовий ринок готельно-ресторанних послуг : конспект лекцій. Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2020. 71 с URL: http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27899.</p> <p>4. Мітал О.Г.Петровська І.О. Сервісологія. К.: Олді. 2022. 96 с.</p> <p>5. Березівська , О. Й. (2025). Сервісологія для підприємств готельно-ресторанного бізнесу : Можливості та виклики. <i>Актуальні питання економічних наук</i>, (7). https://doi.org/10.5281/zenodo.14896587</p> <p>6. Терещук Н. В. Методологічні основи розвитку сервісології в ресторанному господарстві. Інновації та технології в сфері послуг і харчування № 1-2(3-4)2021. С. 75-83. DOI: 10.24025/2708-4949.1-2(3-4).2021.242686</p>
Обсяг дисципліни (години) та види занять	Лекційні заняття (16 год.), практичні заняття (14 год.), самостійна робота (60 год.)

<p>Система оцінювання результатів навчання</p>	<p>Система контролю знань студентів з дисципліни включає в себе поточний контроль, модульний контроль, оцінювання виконання самостійної роботи та підсумкове оцінювання знань студентів. Зазначені форми контролю організуються так, щоб стимулювати ефективну навчальну і самостійну роботу студентів протягом семестру і забезпечити об'єктивне оцінювання їхніх знань.</p> <p>Структура оцінювання предмету «Сервісна діяльність підприємств туризму та гостинності»:</p> <table border="1" data-bbox="691 517 1401 719"> <tr> <th colspan="3">Поточний і модульний контроль (100 балів)</th> <th rowspan="2">Сума</th> </tr> <tr> <td colspan="3">Змістовий модуль 1 (26 балів)</td> </tr> <tr> <td>Поточний контроль</td> <td>МКР</td> <td>Самостійна та індивідуальна робота</td> <td rowspan="2">100 балів</td> </tr> <tr> <td>50 балів</td> <td>40 балів</td> <td>10 балів</td> </tr> </table>	Поточний і модульний контроль (100 балів)			Сума	Змістовий модуль 1 (26 балів)			Поточний контроль	МКР	Самостійна та індивідуальна робота	100 балів	50 балів	40 балів	10 балів
Поточний і модульний контроль (100 балів)			Сума												
Змістовий модуль 1 (26 балів)															
Поточний контроль	МКР	Самостійна та індивідуальна робота	100 балів												
50 балів	40 балів	10 балів													
<p>Критерії оцінювання знань, умінь, навичок студентів на навчальних заняттях</p>	<p>Оцінювання на практичних заняттях відбувається за 12 бальною системою відповідно до критеріїв, визначених «Положенням про рейтингову систему оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка» (нова редакція). Максимальний бал оцінки поточної успішності здобувачів вищої освіти на навчальних заняттях рівний 12.</p> <p>URL: https://drive.google.com/file/d/1aD_jeL-jGRbDWaegkQ58tdMxxbqQKuff/view</p> <p>Максимальний бал оцінки поточної успішності студентів на навчальних заняттях рівний 12.</p> <p>Початковий (понятійний): 1-3 бали – здобувач володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів. Відповідає на запитання, які потребують відповіді «так» чи «ні», мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні»; може самостійно знайти відповідь у підручнику, намагається аналізувати на основі володіння елементарними знаннями і навичками; робить спроби виконання завдань і дій репродуктивного характеру; за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом.</p> <p>Середній (репродуктивний): 4-6 балів – здобувач володіє початковими знаннями; орієнтується у поняттях і визначеннях; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні у нього труднощі, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять, категорій (проте з окремими помилками); вміє працювати з літературою, самостійно опрацьовувати частину навчального матеріалу.</p> <p>Достатній (алгоритмічно дієвий): 7-8 балів – здобувач правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими теоріями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити</p>														

прикладі на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; за допомогою викладача може скласти план інформаційного повідомлення, виконати його і правильно оформити; самостійно користуватися додатковими джерелами; правильно використовувати термінологію; скласти таблиці, схеми; вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; чітко тлумачить поняття, категорії, нормативні документи; формулює закони; може самостійно опрацьовувати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички.

Високий (творчо-професійний): 10-12 балів – здобувач володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності різних процесів; робить аргументовані висновки; практично оцінює сучасні тенденції, факти, явища, процеси; самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання; може сприймати іншу позицію як альтернативну; знає суміжні дисципліни; використовує знання, аналізуючи різні явища, процеси; студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності в навчальній діяльності; використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; розв'язує складні проблемні ситуації та завдання; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію; займається науково-дослідною роботою, самоосвітою; логічно та творчо викладає матеріал в усній і письмовій формі; розвиває свої здібності й схильності; використовує різноманітні джерела інформації; моделює ситуації в нестандартних умовах.

При визначенні підсумкової оцінки за навчальні заняття, поточна успішність інтегрується у 100-бальну систему за формулою **(середній бал*0,05+0,4)*50** за кожним змістовим модулем, де 20 це максимальна кількість балів, виділена на оцінювання успішності за навчальні заняття.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи:

Після вивчення змістового модуля освітнього компоненту здобувачі пишуть модульну контрольну роботу. Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі. До її написання допускаються усі студенти. Позитивну оцінку за МКР не рекомендується покращувати.

Невиконання МКР оцінюється 0 балів.

Здобувачі вищої освіти, які за результатами виконання модульних контрольних робіт отримали рейтинговий бал менший 60 % від максимальної кількості балів, виділених на цей вид роботи, а також ті, що не з'явилися для

виконання або не виконали завдань, вважаються такими, що мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, ліквідація якої є обов'язковою.

Модульна контрольна робота проводиться у формі письмової відповіді на запропоновані запитання. Максимальна кількість балів за МКР – 40. Для зарахування модульної контрольної роботи мінімальна кількість набраних балів повинна становити не менше 24, у іншому випадку МКР потрібно виконати повторно.

Поточна модульна контрольна робота містить практичну та теоретичну складові і включає. Кожне завдання модульної контрольної роботи (2 теоретичні питання і 2 практичних творчого характеру) оцінюється окремо. Загальна оцінка розраховується як сума оцінок: по 10 балів за кожне питання (разом за кожну контрольну – 40 балів).

Модульний контроль виставляється у терміни, визначені програмою курсу.

«відмінно» 36-40 балів Здобувач вищої освіти у відповідях на варіант МКР демонструє глибокі знання з предмету, повною мірою володіє матеріалом, що дозволяє виявляти розуміння змісту предмету, його основних положень, категоріального апарату тощо, може обґрунтовувати свої судження, аргументуючи правильну відповідь, логічно та послідовно формулює текст відповідей на поставлені завдання.

«добре» 30-35 балів Результати відповідей здобувача вищої освіти на варіант МКР відповідають тим самим вимогам, що й для оцінки «відмінно», але при цьому здобувач допускає певні неточності та незначні помилки. Здобувач володіє матеріалом, правильно відповідаючи на поставлені завдання, логічно формулює відповіді, намагаючись аргументувати їх.

«задовільно» 24-29 балів Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР дозволяють виявити знання і розуміння основних положень предмета, певне володіння категоріальним апаратом, проте характеризуються фрагментарністю, відсутністю повноти та аргументованості. Здобувач допускає помилки при відповідях на питання МКР, не вміє достатньо обґрунтувати свої судження.

«незадовільно» 0-23 балів Відповіді здобувача вищої освіти на варіант МКР не виявили знань та розуміння основних положень предмета, що спричинило значну кількість помилок або, взагалі, повну/часткову відсутність відповідей. Здобувач не вміє логічно побудувати відповідь, обґрунтувати свої судження, плутається у розумінні категоріального апарату тощо.

Критерії оцінювання самостійної та індивідуальної роботи

Робота оцінюється в 5 балів, якщо: автором чітко

поставлена проблема і представлена власна точка зору стосовно її вирішення; проблема розкрита на високому теоретичному рівні, простежені системні зв'язки предмету дослідження, подані обґрунтування заявлених характеристик з коректним використанням фахових термінів, що мають відношення до завдання; надана аргументація власної думки з опорою на аналіз ринкової кон'юнктури в контексті проблематики; робота розгорнуто розкриває заявлену тему.

Робота оцінюється в 3-4 бали, якщо: представлена власна точка зору (позиція, ставлення) стосовно вирішення проблеми; тема розкрита з конкретним використанням спеціальних понять у контексті відповіді (теоретичні зв'язки та обґрунтування явно не простежуються); надана аргументація власної думки з опорою на факти розвитку соціально-політичних уявлень з проблематики; заявлена тема розкрита не в повній мірі, зокрема не проаналізовані деякі суттєві характеристики предмету аналізу.

Робота оцінюється в 1-2 бали, якщо: представлена власна точка зору (позиція, ставлення) при розкритті проблеми; проблема розкрита на буденному (а не теоретичному) рівні; аргументація власної думки слабко пов'язана з розкриттям проблеми; опущений аналіз суттєвих характеристик явища, тобто розкриті лише несуттєві характеристики предмету дослідження.

Робота оцінюється в 0 балів, якщо: робота немає унікальності, тобто коли автор скористається нечесним шляхом представлення чужих думок власними.

Підсумкове оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про організацію освітнього процесу КПНУ» введеного в дію наказом від 26.02.2020 № 25-ОД. URL: <https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h-7ZSJBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view>

Рейтингова оцінка	За шкалою ECTS	Рекомендована системою ECTS	Залікова оцінка
90-100	A (відмінно)	10	зараховано
82-89	B (дуже добре)	25	
75-81	C (добре)	30	
67-74	D (задовільно)	25	
60-66	E (достатньо)	10	
35-59	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)		

	34 і менше	F (незадовільно з обов'язковим проведенням додаткової роботи щодо вивчення навчального матеріалу кредитного модуля)		не зараховано
Підсумковий контроль	Залік			
Локація	Згідно з розкладом https://kpnu.edu.ua/rozklad-zaniat/			