


# УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУКИ І ТЕХНОЛОГІЙ



## СИЛАБУС «Основи сервісної діяльності»



Статус дисципліни	Вибіркова дисципліна циклу загальної підготовки
Код та назва спеціальності	Загальноакадемічна база вибіркових дисциплін. Рекомендована здобувачам вищої освіти, які навчаються за всіма освітніми програмами підготовки бакалаврів
Назва освітньої програми	
Освітній ступінь	Перший (бакалаврський)
Обсяг дисципліни	4 кредити ЄКТС (120 академічних годин)
Терміни вивчення дисципліни	2-й курс 2 півріччя 4 чверть
Назва кафедри, яка викладає дисципліну	Інтелектуальної власності та управління проектами (ІВтаУП) <a href="https://nmetau.edu.ua/ua/mdiv/i2022">https://nmetau.edu.ua/ua/mdiv/i2022</a>
Мова викладання	українська
Лектор ( викладач)	 <p>Кандидат економічних наук, доцент <b>Фонарьова Тетяна Анатоліївна</b> <a href="mailto:fonarevat@ukr.net">fonarevat@ukr.net</a> <a href="https://nmetau.edu.ua/ua/mdiv/i2022/p-2/e2703">https://nmetau.edu.ua/ua/mdiv/i2022/p-2/e2703</a> ІПБТ УДУНТ, Гагаріна, 4, кім 246 Телефон викладача +380684053522</p>
Передумови вивчення дисципліни	відсутні
Мета навчальної дисципліни	формування у студентів комплексу знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг. Оволодіння навичками та інструментарієм дослідження поведінки споживачів послуг, аналізу та прогнозування розвитку сервісних інновацій в процесі цифровізації та надання наукоємних бізнес-послуг.
Очікувані результати навчання	В процесі вивчення дисципліни «Основи сервісної діяльності» студент повинен <b>знати</b> : - теорії та моделі сервісної діяльності; - концепції якості сервісу;

- особливості взаємодії споживачів та виробників різноманітних видів сервісних послуг на основі сервіс-домінуючої логіки;
- види послуг сервісної діяльності;
- технології обслуговування клієнтів;
- види, етапи та стратегії комунікації з клієнтами;
- підходи до формування культури сервісної діяльності на основі клієнт-орієнтованого сервісу;
- види культури сервісу;
- аспекти організації роботи сервісного персоналу;
- моделі та методи розв'язання конфліктів в сервісній діяльності;
- види та типи інноваційних технологій в сервісній діяльності;
- роль маркетингу в сервісології;
- сутність та особливості Web-сервісу;
- види та характерні ознаки надання наукоємних інноваційних сервісних послуг;

Студент повинен **вміти**:

- застосовувати концепції якості сервісу;
- налагоджувати взаємодію зі споживачами сервісних послуг;
- використовувати інструменти для реалізації клієнт-орієнтованого сервісу;
- розробляти стратегії комунікації з клієнтами;
- застосовувати принципи сервіс-домінуючої логіки в діяльності підприємства;
- створювати цінності для споживача та культуру сервісу;
- розв'язувати конфліктні ситуації з клієнтами та створювати умови попередження виникнення конфліктів;
- аналізувати ефективність роботи персоналу у сфері обслуговування;
- застосовувати механізми діджитал-маркетингу в організації сервісної діяльності

#### **Зміст дисципліни**

Модуль 1. Теоретико-методологічні та концептуальні засади сервісної діяльності.  
 Модуль 2. Сервісна культура, як чинник конкурентоспроможності.  
 Модуль 3. Інноваційні сервісні технології обслуговування та комунікацій з клієнтами, Web-сервіс.  
 Модуль 4. Особливості надання наукоємних сервісних послуг.

#### **Контрольні заходи та критерії оцінювання**

Оцінювання модулів 1, 2, 3, 4 здійснюється за результатами виконання підсумкової контрольної роботи у тестовій формі за 100-бальною системою.

За дисципліною передбачені такі методи поточного оцінювання: усні опитування та коментарі викладача за його результатами, перевірка та обговорення завдань, виконаних на практичних заняттях, самооцінювання.

Обов'язковою умовою для обчислення семестрової оцінки є наявність позитивних (не нижче 50 балів) оцінок з усіх розділів. Студенту, який не отримав позитивних оцінок з усіх розділів або отримав незадовільну оцінку, рішенням завідувача випускової кафедри може бути надана можливість

	повторної здачі контрольної роботи у вільний від навчання час. Студент, який отримав негативну оцінку вдруге, відраховується з університету.
<b>Політика викладання</b>	<p>Студентоцентрована, проблемно-орієнтоване навчання, ініціативне самонавчання. Елементи дистанційного (online, електронного) навчання. Лекції, практичні заняття, індивідуальні заняття, самостійна робота з методичним забезпеченням дисципліни та ініціативна самостійна робота. Консультації.</p> <p>Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної діяльності.</p> <p>Порушенням академічної доброчесності вважається: академічний плагіат; самоплагіат; фабрикація; фальсифікація; списування тощо.</p> <p>У разі виявлення порушення академічної доброчесності в практичних та / або контрольних роботах здобувачів вищої освіти такі роботи не допускаються до оцінювання.</p>
<b>Засоби навчання</b>	Навчальний процес передбачає використання графічних та технічних засобів для проведення інтерактивних лекцій та практичних занять, а також програмного забезпечення для підтримки дистанційного навчання.
<b>Навчально-методичне забезпечення</b>	<p style="text-align: center;"><b>Основна література:</b></p> <p>1 Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / О. І. Угоднікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 90 с.</p> <p>2 Пахуча Е.В. Поведінка споживача: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня спеціальності 075 «Маркетинг». Державний біотехнологічний університет. Х., 2023. 126 с.</p> <p>3 Малюк, Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність [Текст] : навч. посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв, А. В. Зюлковська. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с. : іл. ; табл.</p> <p style="text-align: center;"><b>Допоміжна література:</b></p> <p>1 Маркетингові комунікації: навчально-методичний посібник / уклад. І. В. Король; МОН України, Уманський державний пед. ун-т імені Павла Тичини. – Умань : Візаві, 2018. – 191 с.</p> <p>2 Ткачук С.В. Маркетинг послуг [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. галузі знань 0305 "Економіка і підприємництво" напряму підготовки 6.030507 "Маркетинг" денної та заочної форм навч. / С.В. Ткачук. - К.: НУХТ, 2015. - 119 с.</p> <p>3 Фонарьова Т.А., Петренко В.О., Бушуєв К.М. Формування та використання креативної економічної інформації в менеджменті організацій із застосуванням штучного інтелекту. Навч. посібник . Дніпро: НМетАУ, 2020. 63 с.</p>

- 4 Робоча програма, методичні вказівки та індивідуальні завдання до вивчення дисципліни "Кроскультурний менеджмент" для студентів спеціальності 073 – менеджмент / Л.С.Квасова, Т.А.Фонарьова– Дніпро: НМетАУ, 2017. 32 с.
- 5 Робоча програма, методичні вказівки та індивідуальні завдання до вивчення дисципліни «Управління зв'язками з громадськістю» для студентів спеціальності 073 – менеджмент за спеціалізацією – менеджмент організацій і адміністрування (магістерський рівень)/ Л.С.Квасова, Т.А.Фонарьова– Дніпро: НМетАУ, 2017. - 24 с.

#### Інтернет ресурси

- 1 Закон України про вищу освіту.  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> (Дата звернення 03.10.2023)
- 2 Бібліотечний світ України. URL:  
<http://www.ukrlibworld.kiev.ua>
- 3 Електронна бібліотека України. URL: <http://www.lib.com.ua>
- 4 Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського.  
URL: <http://nbuv.gov.ua>
- 5 Міністерство освіти і науки України <http://mon.gov.ua/>
- 6 Національна парламентська бібліотека України.  
<https://library.gov.ua/>
- 7 Закон України «Про інноваційну діяльність». // Відомості Верховної Ради (ВВР). - 2002. - № 36.
- 8 Закон України «Про підприємництво» // Відомості Верховної Ради (ВВР). -1991.- №14.
- 9 Закон України «Про інвестиційну діяльність» (1560-12) від 18.09.1991 // Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1560-12.15>
- 10 Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність» (1977-12) від 13.12.1991 // Офіційний веб-портал Верховної Ради України. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1977-12>
- 11 Закон України «Про наукову і науково-технічну експертизу» (51/95-ВР) від 10.02.1995// Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/51/95-%D0%B2%D1%80>
- 12 Закон України «Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків» (991-14) від 16.07.1999 // Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/991-14>