

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталя КИРИЧЕНКО

“01 ” вересня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІСОЛОГІЯ

(назва навчальної дисципліни)

освітній ступінь

перший (бакалаврський)

(молодший бакалавр, бакалавр, магістр)

спеціальність

242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

освітня програма

«Туризм»

(назва освітньої програми)

факультет

економічний

(назва факультету)

2023 – 2024 навчальний рік

Робоча програма _____ дисципліни «Сервісологія» _____ для
(назва навчальної дисципліни)
 здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою
 «Туризм», спеціальністю _____ 242 «Туризм»
(назва освітньої програми) (шифр і назва спеціальності)

Розробники: (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Вікторія Дуга, ст. викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри _____ готельно-ресторанного та
 туристичного бізнесу

Протокол від „ 1 ” _____ вересня 20 23 року № 2

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 1 ” _____ вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету _____ економічного

Протокол від „ 1 ” _____ вересня 20 23 року № 2

Завідувач кафедри _____ готельно-ресторанного та
 туристичного бізнесу



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 1 ” _____ вересня 20 23 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістових частин – 2	Спеціальність <u>242 Туризм</u> (шифр і назва спеціальності)	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		1-й	-
Загальна кількість годин – 120		Семестр	
		1-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 самостійної роботи здобувача – 5	Освітній ступінь: <u>перший (бакалаврський)</u>	Лекції	
		30 год.	-
		Практичні, семінарські	
		30 год.	-
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		60 год.	-
		Індивідуальні завдання:	
-	-		
Вид контролю: екзамен			

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 60/60
для заочної форми навчання –

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

У сучасному загальнонауковому теоретичному дискурсі на перший план висувається усвідомлення унікальності, цінності й неповторності людської особистості у всіх формах і проявах її життєдіяльності. Багато галузей науково-практичної діяльності зазнають переорієнтації в напрямку індивіда, забезпечення та задоволення його різноманітних потреб, а ті, що виникають, свідомо орієнтовані на розуміння важливості сфери послуг, рівень розвитку якої виступає показовим індикатором якості життя населення. Загальновідомо, що темпи зростання сфери послуг значно перевищують сьогодні масштаби товарного виробництва, у чому проявляється неспинність і закономірність розвитку цивілізації людства, що орієнтована на пріоритет продуктивної соціальної взаємодії.

В останні роки у структурі гуманітарного знання виникла така своєрідна галузь, як сервісологія, що має конотації до колись уживаних соціальних і економічних понять «сфера послуг», «нематеріальна сфера економіки», «духовне виробництво». Предметне поле, що охоплюється цими поняттями, можна окреслити за допомогою англійського аналога «сервіс», під яким мається на увазі вид діяльності, орієнтований на задоволення загальних (масових, типових, стандартних) або індивідуальних потреб людини. Сервіс як один з аспектів людської діяльності зародився досить давно і має свою історію розвитку. Однак як наукова область сервісна діяльність потрапляє під пильну увагу тільки в середині 20 століття.

Сервісологія – самостійна наука про потреби людини, принципи і методи їх задоволення, яка органічно формується та активно розвивається.

Об'єктом сервісології є людина та її потреби.

Предмет сервісології – способи та методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб, процес їх задоволення за допомогою сфери послуг.

Дисципліна «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспекти сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг.

Метою дисципліни є формування у здобувачів комплексу знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг.

Досягнення поставленої мети у відповідності з освітнім стандартом спирається на формування системи необхідних загальнокультурних і професійних компетенцій в області організаційно-управлінської, науково-дослідної та виробничо-технологічної діяльності в сфері соціально-культурного сервісу.

Завдання дисципліни:

- вивчення здобувачами соціальних передумов та основних етапів розвитку сервісної діяльності;
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз здобувачами становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;
- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;
- аналіз здобувачами процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.
- засвоєння поняття контактної зони сервісних підприємств, психологічної, етичної та естетичної культури сервісу;
- знайомство із підприємствами, що надають послуги населенню;
- знайомство із формами організації обслуговування споживачів послуг;
- вивчення правил обслуговування населення та прав споживачів;
- знайомство з новими видами послуг та прогресивними формами обслуговування.

У процесі вивчення дисципліни здобувач вищої освіти повинен **знати:**

- основні поняття теорії потреб;
- розвиток потреб в історії людства;
- сучасні погляди на потреби людини;
- соціально-психологічні концепції потреб;
- сучасні потреби споживання в Україні.

Здобувач повинен **уміти:**

- застосовувати професійну термінологію, стосовно потреб, пов'язаних з професійною діяльністю;
- визначати сучасні та майбутні потреби;
- застосовувати придбані знання для формування структури сервісної діяльності.

Вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» сприятиме швидкому адаптуванню майбутніх фахівців до динамічних змін у сфері обслуговування, бути готовими до постійного самовдосконалення, дозволить сформуванню цілісного уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

Під час вивчення дисципліни здобувачі матимуть змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній

роботі. Особлива роль під час вивчення курсу відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Програмні компетентності	Програмні результати
Інтегральна компетентність. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.	
ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії	
ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно	
ФК16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	
ФК22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.	
ФК23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.	
ФК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.	

4. Програма навчальної дисципліни

Змістова частина I. ОСНОВИ ТЕОРІЇ СЕРВІСУ

Тема 1. Сервісологія як дисципліна

Мета і завдання дисципліни “Сервісологія”. Об'єкт та предмет вивчення сервісології. Взаємозв'язок з іншими дисциплінами. Сервісологія. Сервіс, особливості інституту сервісу. Послуга. Ідеальна та реальна послуга.

Тема 2. Людина як об'єкт вивчення сервісології

Людина як складний об'єкт вивчення. Людина як індивід. Людина як суб'єкт діяльності. Людина як особистість. Людина як індивідуальність. Людина з позиції науки «Сервісологія»

Тема 3. Потреби людини

Поняття «потреби». Класифікація потреб. Теорія потреб за А.Маслоу. П'ять рівнів ієрархії потреб Маслоу. Фізіологічні потреби. Потреби в стабільності і безпеці. Соціальні потреби. Потреби у повазі, самоствердженні. Потреби в самовираженні, самореалізації. Емоційні реакції людини на задоволення чи незадоволення потреб. Три типи поведінки людини за соціальним проявом активності: пасивна, активна та агресивна.

Тема 4. Цінності в житті сучасної людини

Мотиви, зацікавлення, світогляд, цінність, оцінка. Цінності як основні елементи світогляду людини. Система цінностей. Класифікація цінностей: абсолютні, національні, громадянські, сімейно-родинні, особистісні; остаточні та інструментальні; якісні: інтелектуальні, моральні, духовні, естетичні, вітальні. Критерії ясності особистісних цінностей. Фактори впливу на формування цінностей сучасної людини. Найвища цінність – людина.

Тема 5. Поведінка споживача сфери послуг

Споживач – головна фігура на ринку послуг. Сутність поведінки споживача. Пожиттєва цінність клієнта. Типологія споживачів. Трансформація споживача.

Тема 6. Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку

Зовнішні чинники впливу на поведінку споживача: релігійні, культурні, політичні, економічні, соціальні, ситуативні, кліматичні. Вплив цінностей суспільства на поведінку споживачів. Вплив релігійних приписів на споживання продуктів харчування. Суспільні цінності, традиції, звичаї – їх вплив на поведінку споживача. Специфічні звичаї, правила, заборони, що властиві різним країнам і впливають на купівельну поведінку споживача. Мода як культурний чинник впливу на поведінку споживача. Природно-кліматичні чинники впливу на поведінку споживача. Політичні чинники впливу на поведінку споживача.

Тема 7. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів

Фактори внутрішнього впливу на поведінку індивідуального споживача. Психологічні фактори. Особисті фактори. Фактори внутрішнього впливу на поведінку індустріального споживача. Організаційні фактори. Фактори міжособистісних відносин. Фактори індивідуальних особливостей персоналу.

Тема 8. Методи дослідження споживачів

Методи дослідження споживачів. Методи дослідження мотивації споживачів. Формування закономірностей поведінки на основі позитивізму. Постмодернізм. Метод спостереження. Опитування і анкетування. Проведення експерименту. Принципи дослідження споживачів. Сфера досліджень: придбання, споживання, звільнення. Загальна модель дослідження поведінки споживачів.

Процес сприйняття. Основні етапи процесу сприйняття товарів і послуг. Темп сприйняття: основні параметри і характеристики ринкової пропозиції. Індивідуальні особливості споживачів в сприйнятті товару.

Тема 9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю

Модель прийняття рішень про купівлю. Усвідомлення потреби. Пошук інформації. Оцінка альтернатив. Рішення про купівлю. Реакція на покупку

Змістова частина II. СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ФОРМА ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ

Тема 10. Організація сервісного обслуговування

Елементи процесу надання послуг: прийом замовлень на послуги від населення; виробництво (виконання, надання) послуг; реалізація послуг.

Поняття «Форма обслуговування». Ряд форм обслуговування залежно від технології обслуговування: індивідуальне, масове, абонементне, безконтактне, виїзне, комбіноване обслуговування, самообслуговування, обслуговування за місцем роботи, обслуговування на дому.

Принципи організації сервісу: обов'язковість пропозиції, еластичність сервісу, зручність сервісу, інформаційна віддача сервісу, зважена (тонка) цінова політика.

Ресурсне забезпечення: технічні, трудові, просторові, інформаційні, фінансові ресурси, ресурси організаційної структури.

Тема 11. Сервіс у готельній індустрії

Стандарти сервісу в готельній індустрії. Стандарти обслуговування в готелі: цілі та завдання. Три кити wow-сервісу в індустрії гостинності. Стандарти якості обслуговування

Тема 12. Ресторанний сервіс - головний критерій успіху

Стандарти сервісу в ресторані. Сервісний менеджмент в ресторані: чи можна стандартизувати комунікацію з гостем. 7 ключових «емоційних» навичок персоналу ресторану. Сервіс для дітей: яким він повинен бути? Сервіс, гідний захоплення. Скільки коштує помилка в сервісі?

Тема 13. Етика і психологія сервісної діяльності

Культура сфери сервісу. Найважливіші аспекти культури сервісу: технологічний, економічний, естетичний. Психологічна культура сервісу

Тема 14. Управління якістю у сфері послуг

Поняття якості та її специфіка у сфері послуг. Стандарти якості послуг. Інноваційні технології управління якістю послуг.

Тема 15. Захист прав споживачів сфери послуг

Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні. Основні права споживачів і способи їх захисту. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності. Способи оформлення претензій щодо порушення прав споживача. Реагування на претензії споживачів.

Тема 16. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг

Сучасні тенденції розвитку сфери послуг. Сутність та роль віртуалізації в сфері послуг, її проблеми і перспективні напрями, ступені віртуалізації. Системи онлайн-бронювання, онлайн-оплати, механізми електронного підпису та інші сучасні напрями віртуалізації у сфері послуг. Інтернет-туризм та віртуальні тури. Сучасні форми організації надання послуг у сфері послуг з використанням можливостей соціальних мереж.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових частин і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістова частина I. ОСНОВИ ТЕОРІЇ СЕРВІСУ												
Тема 1. Сервісологія як дисципліна	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Людина як об'єкт вивчення сервісології	4	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Потреби людини	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Цінності в житті сучасної людини	6	-	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Поведінка споживача сфери послуг	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 6. Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Методи дослідження споживачів	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю	6	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-
ПКЗЧ 1												
Разом за змістовою частиною 1	64	16	16	-	-	32	-	-	-	-	-	-
Змістова частина II. СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ФОРМА ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ												
Тема 10. Організація сервісного обслуговування	8	2	2			4	-	-	-	-	-	-
Тема 11. Сервіс у готельній індустрії	8	2	2			4	-	-	-	-	-	-
Тема 12. Ресторанний сервіс - головний критерій успіху	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 13. Етика і психологія сервісної діяльності	8	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-
Тема 14. Управління якістю у сфері послуг	8	2	2			4	-	-	-	-	-	-
Тема 15. Захист прав споживачів сфери послуг	8	2	2			4	-	-	-	-	-	-
Тема 16. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	8	2	2			4	-	-	-	-	-	-
ПКЗЧ 2												
Разом за змістовою частиною 2	56	14	14	-	-	28	-	-	-	-	-	-
Усього годин	120	30	30	-	-	60	-	-	-	-	-	-

6. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин, денна форма/заочна форма
1.	Тема 1. Сервісологія як дисципліна	2
2.	Тема 2. Людина як об'єкт вивчення сервісології	2
3.	Тема 3. Потреби людини	2
4.	Тема 5. Поведінка споживача сфери послуг	2
5.	Тема 6. Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку	2
6.	Тема 7. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів	2
7.	Тема 8. Методи дослідження споживачів	2
8.	Тема 9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю	2
9.	Тема 10. Організація сервісного обслуговування	2
10.	Тема 11. Сервіс у готельній індустрії	2
11.	Тема 12. Ресторанний сервіс - головний критерій успіху	2
12.	Тема 13. Етика і психологія сервісної діяльності	2
13.	Тема 14. Управління якістю у сфері послуг	2
14.	Тема 15. Захист прав споживачів сфери послуг	2
15.	Тема 16. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	2
	Усього годин	30

7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин, денна форма/заочна форма
1.	Тема 1. Сервісологія як дисципліна	2
2.	Тема 3. Потреби людини	2
3.	Тема 4. Цінності в житті сучасної людини	2
4.	Тема 5. Поведінка споживача сфери послуг	2
5.	Тема 6. Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку	2
6.	Тема 7. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів	2
7.	Тема 8. Методи дослідження споживачів	2
8.	Тема 9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю	2
9.	Тема 10. Організація сервісного обслуговування	2
10.	Тема 11. Сервіс у готельній індустрії	2
11.	Тема 12. Ресторанний сервіс - головний критерій успіху	2
12.	Тема 13. Етика і психологія сервісної діяльності	2
13.	Тема 14. Управління якістю у сфері послуг	2
14.	Тема 15. Захист прав споживачів сфери послуг	2
15.	Тема 16. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	2
	Усього годин	30

8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

Перелік тем самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Сервісологія як дисципліна	4
2.	Тема 2. Людина як об'єкт вивчення сервісології	2
3.	Тема 3. Потреби людини	4
4.	Тема 4. Цінності в житті сучасної людини	4
5.	Тема 5. Поведінка споживача сфери послуг	4
6.	Тема 6. Зовнішні чинники, що впливають на поведінку споживача на ринку	4
7.	Тема 7. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів	4
8.	Тема 8. Методи дослідження споживачів	4
9.	Тема 9. Етапи процесу прийняття рішення про купівлю	2
10.	Тема 10. Організація сервісного обслуговування	4
11.	Тема 11. Сервіс у готельній індустрії	4
12.	Тема 12. Ресторанний сервіс - головний критерій успіху	4
13.	Тема 13. Етика і психологія сервісної діяльності	4
14.	Тема 14. Управління якістю у сфері послуг	4
15.	Тема 15. Захист прав споживачів сфери послуг	4
16.	Тема 16. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	4
	Усього годин	60

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним

матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальної дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможливають тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Сервіс як суспільне та економічне явище
2. Соціальні причини сервісної діяльності
3. Роль сервісної діяльності у соціально-економічному розвитку країни
4. Структура та види сервісної діяльності
5. Сервісна діяльність як процес задоволення потреб
6. Послуга як специфічний продукт сервісної діяльності
7. Основи організації сервісної діяльності
8. Сервіс в ресторані при готелі: особливості, стандарти обслуговування
9. Стандарти сервісу в ресторані: як поліпшити якість обслуговування
10. Специфіка надання різноманітних послуг
11. Організація обслуговування споживачів послуг
12. Способи та форми організації обслуговування надання послуг
13. Основні правила обслуговування населення
14. Якість послуг та обслуговування
15. Культура обслуговування як базовий елемент якості обслуговування
16. Ефективність сервісної діяльності
17. Етика та психологія сервісної діяльності
18. Особливості професійної поведінки у сфері сервісу

19. Етика та психологія взаємовідносин у трудовому колективі та спілкуванні зі споживачем
20. Специфіка міжособистого спілкування працівників сервісних організацій та споживачів у процесі надання послуги.
21. Основні психологічні принципи стосунків із клієнтом.
22. Види конфліктів та способи їх вирішення
23. Особливості сервісної діяльності в окремих галузевих групах послуг.
24. Поняття «послуга» та її місце у сервісній діяльності.
25. Функції сфери послуг.
26. Структура сфери послуг
27. Класифікації типів та видів послуг.
28. Соціальні причини виникнення та розвитку сфери сервісу
29. Місце обслуговування в постіндустріальному суспільстві.
30. Становлення та розвитку науки про сервіс – сервісології
31. Етапи розвитку сфери послуг в Україні.
32. Еволюція понять «товар» та «послуга».
33. Визначення цінності послуги.
34. Визначення споживчого середовища у сфері послуг.
35. Клієнти сфери послуг та їх потреби.
36. Чинники, що впливають на купівельну поведінку клієнтів сфери послуг.
37. Контактна зона та її характеристики.
38. Робота зі скаргами споживачів послуг.
39. Принципи ефективного вирішення конфліктних ситуацій.
40. Основні методи надання послуг та форми обслуговування.
41. Поняття «якість обслуговування».
42. Методи визначення показників якості надання послуг.
43. Стратегії створення конкурентних переваг, що ґрунтуються на високому рівні обслуговування.
44. Розробка та створення нових послуг.
45. Життєвий цикл послуги.
46. Підходи до визначення змісту та сприйняття ділової етики та соціальної відповідальності у сфері послуг.
47. Проблеми морально-етичних якостей керівника.
48. Кодекси як засоби позитивного регулювання підприємницької діяльності у сфері послуг.
49. Національні особливості споживання продукції та послуг
50. Розвиток потреб в історії людства

9. Індивідуальне завдання

Індивідуальні завдання включають підготовку та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях.

10. Методи навчання

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Туризм», впроваджуються інноваційні методи навчання, які

забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи - розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;
- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна «Сервісологія» викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

11. Методи контролю

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальних дисциплін тощо.

Дисципліна «Сервісологія» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі складають екзамен. На екзамен виносяться вузлові питання, типові і комплексні завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх при вирішенні практичних завдань.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи), підсумковий контроль (ПКЗЧ) та семестровий контроль (СК). Метод усного контролю: індивідуальне / фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 60-ти балам. Отримані поточні бали додаються до наступних максимально можливих 40 балів, що одержуються здобувачем під час екзамену.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;
- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів

4 бали

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посилаючись на першоджерела.

3 бали

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулювання узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

2 бали

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

1 бал

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посиланні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів

4 бали

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та

аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

3 бали

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

2 бали

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

1 бал

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів

4 бали

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

3 бали

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

2 бали

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

1 бал

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє нерозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

Критерії оцінювання тестових завдань

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

Підсумковий (семестровий) контроль

Форма проведення семестрового контролю письмова, зміст і структура екзаменаційних білетів та критерії оцінювання визначені рішенням кафедри, про що здобувачі інформуються на початку семестру.

Зміст питань комплексу екзаменаційних білетів повністю охоплює робочу навчальну програму дисципліни та забезпечує перевірку всіх знань, навичок і умінь відповідного рівня, що передбачені програмою. Кількість варіантів контрольних завдань (письмового контролю) забезпечує самостійність виконання завдання кожним здобувачем. Екзамени проводяться за білетами, які затверджуються перед екзаменаційною сесією не пізніше як за місяць до її початку.

Перебування здобувача в аудиторії, де проводиться екзамен не перевищує двох астрономічних годин. Здобувачам не дозволяється користуватись джерелами (підручниками, конспектами, спеціальною літературою). У разі спроби скористатися шпаргалкою чи мобільним зв'язком здобувач усувається з екзамену і йому виставляється незадовільна оцінка.

Екзаменаційний білет містить питання, які за формою і змістом поділяються на два блоки – теоретичний і тестовий та оцінюються в межах відповідного діапазону залежно від рівня складності питання і значущості відповіді в плані визначення професійної компетентності здобувача.

Якість і повнота відповіді на кожне з питань екзаменаційного білету оцінюється відповідною кількістю балів за шкалою оцінювання згідно прийнятих на кафедрі критеріїв.

Максимальна кількість балів за всіма видами завдань на екзамені дорівнює 40 балів: за теоретичне питання – $2 \cdot 5$ балів = 10 балів; за тести – $3 \cdot 5$ бали = 15 балів; практична частина – $1 \cdot 15$ балів = 15 балів.

Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виводиться із суми балів за поточну успішність та за екзамен.

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали)																Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)		
Змістова частина 1										Змістова частина 2									
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	ПК ЗЧ 1	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	ПК ЗЧ 2		
Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 10	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 2,5	Max 10	Max 40	Max 100

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Шкала рейтингу	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно	
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	

14. Методичне забезпечення

Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є:

1. Освітньо-професійна програма першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 Туризм
2. Конспект лекцій з дисципліни «Сервісологія» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 242 Туризм. – Херсон, 2023. 70 с.
3. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Сервісологія» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Туризм» спеціальності 242 Туризм / В.О. Дуга. Херсон: ХДАЕУ, 2023. 60 с.
4. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи з дисципліни «Сервісологія» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

15. Рекомендована література та інформаційні ресурси

Основна

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
2. Джанель Барлоу, Клаус Мьоллер. Скарга — це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів. Київ.: Наш Формат, 2017. 280 с.
3. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. – Карпатська Вежа, 2020. 145 с.
4. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
5. Марія Росс. Емпатія в бізнесі. Співпереживання як двигун корпоративного успіху. Київ.: Yakaboo Publishing, 2023. 232 с.
6. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. К. : Ліра-К, 2019. 484 с.
7. Рой Ліллей. Як взаємодіяти з проблемними людьми. Харків, Фабула, 2020. 160 с.

Додаткова

1. ДБН В.2.2-17:2006. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення
2. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. – К.: Мінрегіонбуд України, 2009. –39 с.
3. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zumf.com/doc/449/>.
7. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
8. Готельний і ресторанний бізнес в Україні та світі [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в

сфері готельно-ресторанного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.hotelbiz.com.ua>.

9. Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування / Р. Корсак, Г. Колісник, І. Годя // Актуальні питання гуманітарних наук. – 2020. - Випуск 29. – С. 102 – 106.
10. Дуга В.О. Профілактичні заходи щодо створення умов безпечного відпочинку агротуриста. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип.1 (57). С.115-120.
11. Машкова О., Дуга В., Пасенко Н. Зелені ідеї Zero Waste & Climate Friendly в HoReCa: українські бізнеси: навч. посіб. / ред. С. Сидоренко. Херсон - Кропивницький: ХДАЕУ, 2023. 55 с.

Інформаційні ресурси

1. PostEat – профільне гастрономічне видання для прогресивних людей з європейськими цінностями, які хочуть бути в курсі головних гастроподій України та світу. – Режим доступу: <https://posteat.ua/o-nas/>
2. Журнал «Академія гостинності». – Режим доступу: <http://hotel-rest.com.ua>
3. Журнал «Готельний та ресторанний бізнес». – Режим доступу: <http://prohotelia.com/magazine/>
4. Журнал «Готельний та ресторанний бізнес»: <http://prohotelia.com/magazine/>
5. Журнал «Ресторатор». – Режим доступу: <http://www.restorator.ua>
6. Новини сфери гостинності. – Режим доступу: <https://tourism-book.com>