

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

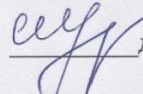


**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Директор неперервної освіти і туризму  
проф. Гриценко І.С.  
«09» червня 2023 року

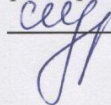
**«СХВАЛЕНО»**

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму  
Протокол № 12 від «31» травня 2023 р.  
В.о. завідувача кафедри

 д.е.н., проф. Мельниченко С.В.

**«РОЗГЛЯНУТО»**

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»

 д.е.н., проф. Мельниченко С.В.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**СЕРВІСОЛОГІЯ**

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: доцент кафедри, к.е.н., доцент Гопкало Л.М.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2023 р.

## 1. Опис навчальної дисципліни Сервісологія

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Освітній ступінь	<i>магістр</i>	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	Готельно-ресторанний бізнес	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	обов'язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	<i>Екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	1	
Семестр	1	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	60 год.	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих годин для денної форми навчання	4	

## 2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервісологія» є однією із дисциплін професійного спрямування, що викладається з метою формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з ведення сервісної діяльності. В основу вивчення курсу покладено принцип бачення умов організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному бізнесі.

Серед основних розділів курсу сутність базових понять і термінів кожної теми змістовних модулів, класифікація потреб людини, типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності; особливості ринку сервісних послуг; особливості впливу культури сервісу на концепцію готельно-ресторанного бізнесу, його стратегію і тактику на ринку послуг.

Детально розглядаються питання проектування сервісу і заходи для залучення клієнтів; орієнтування в існуючих потребах людини і чинниках, які впливають на них; визначати способів і підходів до споживача у сфері послуг, зокрема готельно-ресторанного бізнесу.

Метою курсу «Сервісологія» є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності на ринку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія» є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах;
- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології;
- визначення методів вирішення типових проблем у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації;
- оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю в готельно-ресторанному бізнесі;
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- уміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- знання особливостей сервісної діяльності в міжнародному готельно-ресторанному бізнесі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

#### ***Інтегральна компетентність***

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

#### ***загальні компетентності (ЗК):***

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). ЗК4. Здатність працювати в команді.

#### ***фахові (спеціальні) компетентності (ФК):***

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК14. Здатність формулювати завдання, пов'язані з екологічністю діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

СК17. Здатність використовувати психологічні технології в управлінні підприємством і при обслуговуванні споживачів.

### ***Програмні результати навчання***

ПРН2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

## **2. Програма та структура навчальної дисципліни для:**

– повного терміну денної (заочної) форми навчання;

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	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	14	
<b>Модуль 1. Сутність та значення сервісології</b>														
Тема 1. Історія розвитку сервісології як науки		10	2	2			6							
Тема 2. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності		10	2	2			6							
Тема 3. Методологія вивчення потреб людини		10	2	2			6							
Тема 4. Наукові концепції сервісології, як інструмент задоволення потреб людини		14	4	4			6							
Тема 5. Теорія і практика готельного та ресторанного сервісу		14	4	4			6							
Разом за змістовим модулем 1		58	14	14			30							
<b>Модуль 2. Сервісологія в готельно-ресторанному бізнесі</b>														
Тема 6. Сервісологія у міжнародному готельному і ресторанному бізнесі		14	4	4			6							

Тема 7. Особливості формування сервісної системи в готельному і ресторанному сервісі в Україні	8	2	2		4						
Тема 8. Сервісні концепції та стандарти у готельному та ресторанному бізнесі	14	4	4		6						
Тема 9. Індивідуалізація готельних та ресторанних послуг	14	4	4		6						
Тема 10. Сервісні інновації в готельно-ресторанному бізнесі	12	2	2		6						
Разом за змістовим модулем 2	62	16	16		30						
Усього годин	120	30	30		60						

## 1. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Модуль 1. Сутність та значення сервісології</b>		
1	Тема 1. Історія розвитку сервісології як науки	2
2	Тема 2. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2
3	Тема 3. Методологія вивчення потреб людини	2
4	Тема 4. Наукові концепції сервісології, як інструменту задоволення потреб людини	4
5	Тема 5. Теорія і практика сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування	4
<b>Модуль 2. Сервісологія в готельно-ресторанному бізнесі</b>		
6	Тема 6. Глобалізація сервісних процесів в готельно-ресторанному бізнесі	4
7	Тема 7. Національні особливості розвитку готельно-ресторанного сервісу в Україні	2
8	Тема 8. Сервісологія у діяльності готельних та ресторанних підприємств	4
9	Тема 9. Індивідуальне обслуговування як самостійний вид професійної діяльності	4
10	Тема 10. Сервісні інновації в готельно-ресторанному бізнесі	2
	<b>Разом</b>	<b>30</b>

## 2. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Розвиток сервісології як науки	6
2	Тема 2. Сервісологія та сервісна система – сутність та значення в готельно-ресторанному бізнесі	6
3	Тема 3. Види потреб людини у сервісі	6
4	Тема 4. Еволюція потреб людини	6
5	Тема 5. Детермінантні особливості сервісу	6
6	Тема 6. Міжнародний досвід розвитку сервісології в готельно-ресторанному бізнесі	6
7	Тема 7. Сервісологія в Україні	4
8	Тема 8. Практика використання науково-теоретичних результатів сервісології в готельних та рестораних підприємствах	6
9	Тема 9. Персоналізовані готельні та ресторани послуги в бізнесі	6
10	Тема 10. Моніторинг інноваційності готельного та ресторанного бізнесу	6
	<b>Разом</b>	<b>60</b>

## 3. Зразки контрольних питань, тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

1. Диференціація занять і соціальних ролей в первісній культурі і архаїчних суспільствах.
2. Зародження і розвиток послуг в суспільствах стародавнього світу.
3. Послуги в середньовічному суспільстві Західної Європи
4. Вплив індустріального виробництва на сервісну діяльність
5. Потреби і послуги.
6. Роль сервісу в задоволенні потреб людини.
7. Сервіс як діяльність.
8. Очікування споживача від обслуговування.
9. Якість послуги – оцінка споживача.
10. Якості послуги, що становлять.
11. Рівень сервісу: асортимент послуг, наявність зручностей (стиль, якість, рівень задоволення потреб).
12. Теорія і практика сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних і природно-кліматичних особливостей обслуговування.
13. Сервісна діяльність в суспільстві постіндустріального типу
14. Сервісна діяльність в країнах, що розвиваються
15. Об'єктивні чинники розвитку послуг в Україні
16. Роль державних механізмів в розвитку послуг
17. Вітчизняні послуги: від традиційних форм до сучасних
18. Залежність сервісної діяльності від географічних, поселенських і демографічних чинників. Сервісна діяльність в структурі соціальних стосунків
19. Типи споживачів по звичках, запитах, бажаннях.
20. Типи споживачів по соціальному походженню, статусу, доходам, зросту.
21. Поняття про «контактну зону».
22. Взаємини фахівця з сервісу і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності.
23. Способи виходу з конфліктів в сервісній діяльності.
24. Культура спілкування працівників з клієнтами.
25. Типи споживачів і взаємодія з ними
26. Поняття і зміст сервісних технологій.
27. Новий вигляд послуг.

28. Прогресивні форми обслуговування.
29. Впровадження нового вигляду послуг і форм обслуговування. Індивідуальне обслуговування, як самостійний вид діяльності.
30. Бріколажний тип мислення за «принципом калейдоскопа».
31. Методологічні основи і міждисциплінарний характер наукового аналізу сервісної діяльності
32. Економічна суть сервісної діяльності. Потреби і послуги.
33. Сервісна діяльність в структурі господарської практики
34. Сервісна діяльність як спосіб задоволення суспільних потреб
35. Підхід до вивчення сервісної діяльності в рамках «суспільства споживання»
36. Теоретичні підстави аналізу сервісної діяльності постіндустріального суспільства
37. Класифікація послуг і сервісної діяльності в науковому аналізі
38. Сутнісний характер сервісної діяльності
39. Тренінги ведення переговорів.
40. Тренінги міжособової взаємодії, тренінги продажів.
41. Досвід міжнародного регулювання туристської діяльності. Практика і процедури регулювання готельно-ресторанного бізнесу.
42. Державне регулювання сфери сервісу в різних країнах світу.
43. Створення корпоративних готельних та ресторанных об'єднань (мереж та ланцюгів), об'єднаних ідеєю якісного сервісу.
44. Сервіс як діяльність.
45. Очікування споживача від готельного та ресторанный обслуговування.
46. Якість послуги – оцінка споживача. Якісті послуги, що становлять.
47. Рівень готельно-ресторанного сервісу: асортимент послуг, наявність зручностей (стиль, якість, рівень задоволення потреб).
48. Ліцензування готельних та ресторанных послуг в різних країнах світу.
49. Стандартизація готельних та ресторанных послуг в різних країнах світу.
50. Досвід обслуговування туристів в готельних комплексах Європи і світу.
51. Поняття і галузева структура сфери готельних та ресторанных послуг.
52. Розробка стратегії сервісної діяльності.
53. Поняття про продукти сервісної діяльності.
54. Передпродажний сервіс у готельно-ресторанному бізнесі.
55. Диверсифікація сервісного обслуговування готельно-ресторанному бізнесі.
56. Процес прийняття рішення споживачем. Чинники, що впливають на процес прийняття рішення: індивідуальні, психологічні і соціальні.
57. Процес усвідомлення споживачем якості готельно-ресторанного сервісу .
58. Особливості загального управління сервісом готельним та ресторанным підприємством.
59. Визначення загальної ефективності роботи готельно-ресторанного сервісу.
60. Види готельно-ресторанных послуг і їх характеристика

#### **4. Тестові завдання з дисципліни**

**1. Сервісологія з початку виникнення розумілася як міждисциплінарна наука, що виникає на стику:**

- а) філософії, психології
- б) економіки, культурології
- в) культурології, соціології
- г) філософії, психології, економіки, культурології, соціології й ряду інших наук

**2. До різновидів методу переваг можна віднести... (відповідь може мати декілька варіантів)**

а) вимір потреби шляхом оцінки розподілу бюджету часу, витрат часу, пов'язаних із задоволенням тієї або іншої потреби.

б) вимір потреб шляхом оцінки розподілу грошових витрат на діяльність, пов'язану із задоволенням потреби.

в) метод обструктивної техніки

г) метод дослідження потреб, пов'язаний з ототожненням їх з показниками попиту

д) всі методи

**3. На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації?**

а) 10%

б) 20%

в) 35%

г) 50%

**4. Яку із потреб виділяв К. Обухівський в своїй теорії за «головну»?**

а) фізичні

б) моральні

в) пізнання

**5. У системі освіти діє закон, що цілком пов'язаний з розвитком потенційних можливостей людей. Це:**

а) закон «соціального дарвінізму»;

б) закон розвитку комунікації;

в) закон розвитку потенційних можливостей людей.

**6. До напрямку сервісної діяльності, що називається комунікативним, можна віднести:**

а) рекламу;

б) організацію презентацій, зустрічей;

в) іміджмейкерські послуги;

г) організацію конференцій, виставок; переговорів, спілкування в Інтернеті;

д) психодіагностику;

е) послуги з перекладу з однієї мови на іншу.

**7. Одним з основних напрямків стратегічного розвитку сервісу виступає:**

а) удосконалювання різного роду технологій: управлінських, організаційних і ін;

б) орієнтир на споживача, вивчення його потреб і смаків;

в) удосконалювання типів управління, множення різновидів управління сервісними підприємствами

**8. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе:**

а) організація обслуговування свят

б) надання послуг офіціанта (бармена)

в) послуги повара-кондитера

г) бронювання місць в залі закладів харчування

**9. Що можна віднести до нераціональних потреб:**

а) потреби в їжі

б) потреби у відпочинку

в) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах

**10. Як називаються послуги з надання послуг розміщення (приміщень, будинків, кімнат, місць для розміщення палаток чи автобусів):**



- а) ресторанні послуги
- б) готельні послуги
- в) інформаційні послуги

**11. Сервісологія - це..**

- а) наука про послуги
- б) наука про потреби
- в) наука про послуги и потреби

**12. Хто править світом відповідно до афоризму "..... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття?**

- а) Страх
- б) Добро
- в) Зло
- г) Голод

**13. Яка із потреб у пізнанні є негативною?**

- А) надмірна батьківська любов
- Б) фізична насолода
- В) моральне задоволення

**14. Стан людини, що складається на основі протиріччя між наявним і необхідним (або тим, що здається людині необхідним) і що спонукує його до діяльності по усуненню даного протиріччя, це:**

- а) попит;
- б) потреба;
- в) мотивація;
- г) стрес.

**15. Що в людини виникає в першу чергу:**

- а) цікавість
- б) потреба
- в) мотивація.

**16. Сервісна діяльність будується:**

- а) на принципах раціональної доцільності;
- б) на моральних нормах взаємопідтримки;
- в) на дружніх зв'язках, на прихильності й щиросердечних взаєминах;
- г) на підпорядкуванні вимогам економічної ефективності

**17. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються:**

- а) первинні
- б) вторинні
- в) сьогоденні

**18. Розвиток мережі Internet вплинув на розвиток готельно-ресторанної справи наступним чином:**

- а) збільшилась кількість послуг
- б) покращилась якість послуг
- в) спростився процес замовлення послуг

**19. Що таке сервісна діяльність:**

- а) це діяльність з послуг

- б) це сукупність послуг
- в) це діяльність з надання послуг
- г) це послуги діяльності

**20. Ідея перших спроб класифікації послуг належала:**

- а) У.Стентону і Р.Джадду
- б) Еріх Фрому
- в) Т. Хіллу
- г) С. Чейзу

**21. Об'єктом сервісології є...**

- А) людина і її потреби
- Б) людина
- В) потреби
- Г) жодна відповідь неправильна

**22. Кому належить вислів: «Голод, отже, страждання, є джерело діяльності для бідних, тобто для більшості людей, а задоволення є джерело діяльності для людей, що стоять вище нестатку, тобто багатих»?**

- А) Ф. Емері
- Б) Ю.К. Орлов
- В) К. Гельвецій

**23. Які потреби лежать в основі «Піраміди потреб»?**

- А) домінуючі
- Б) другорядні
- В) незначні
- Г) буденні

**24. Які три ключових поняття використовуються при визначенні сервісу:**

- а) попит, професіоналізм, якість
- б) послуга, попит, фахівець
- в) діяльність, потреба й послуга

**25. Фактори, що впливають на розвиток сервісної діяльності:**

- а) природні або сформовані суспільством риси людини;
- б) первинні (вітальні) і соціальні потреби;
- в) рівень розвитку економіки й господарська система;
- г) мораль і культурні традиції, що зложилися в даному суспільстві;
- д) суспільні структури: держава, церква, політичні партії

**26. Як називаються послуги, які забезпечують збереження життя і здоров'я кожного працівника:**

- а) охорона зовнішнього середовища
- б) охорона праці
- в) різноманітні послуги

**27. Надання послуги можна підрозділити на окремі етапи:**

- а) забезпечення необхідними ресурсами;
- б) технологічний процес виконання;
- в) контроль;
- г) перевірка;
- д) випробування;
- е) відвантаження;

- ж) приймання;
- з) процес обслуговування

**28.. З яких трьох позицій розглядається сфера сервісу:**

- а) споживання, обслуговування та надання послуг
- б) потреби, задоволення, реалізація
- в) діяльність, потреби та послуги
- г) сервіс, послуги та товари

**29. Яку із цих потреб можна віднести до насичуємих:**

- а) потребу у грошах
- б) потребу у читанні
- в) потребу в їжі

**30. Роль послуг в економіці:**

- а) підвищення кваліфікації у сфері послуг
- б) зменшення інфляції
- в) висока прибутковість та не висока матеріалоемність
- г) оборот ринку в економіці

**31. Предмет сервісології –**

- А) способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг
- Б) способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг
- В) способи й методи виявлення й формування комплексу духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг

**32. Хто дав таке визначення поняттю потреба: «"Потреби – це такий стійкий емоційно-психологічний стан особистості, що не запрограмований в генетичному кодї, а формується прижиттєво за допомогою засвоєння морально-естетичних і інших норм і правил, прийнятих у певному суспільному середовищі"»?**

- А) К. Гельвецій
- Б) М.В. Тараткевич
- В) О.Г. Здравомислов

**33. У якої людини, за висловами Маслоу немає надії на майбутнє?**

- А) альтруїста
- Б) циніка
- В) патріота

**34 Які головні форми людської діяльності покладені в основу класифікації сервісної діяльності:**

- а) матеріально-перетворювальна
- б) дослідницька
- в) пізнавальна
- г) споживча;
- д) ціннісно-орієнтаційна;
- е) комунікативна

**35. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»?**

- А) З. Фрейд
- Б) Е. Фром
- В) А. Маслоу
- Г) Д. Д'юї

**36. Відмінними рисами послуг є:**

- а) невідчутність послуг;
- б) нерозривність виробництва й споживання послуги;
- в) незберігаємість послуг;
- г) неповторюваність послуг;
- д) незабутність послуг;
- е) мінливість якості послуг

**37 Про класифікацію чого говорить у ДСТУ 3279-95:**

- а) про класифікацію послуг
- б) про класифікацію потреб
- в) про класифікацію товарів

**38. В залежності від строків виникнення потреби діляться на:**

- а) поточні і перспективні
- б) постійні і непостійні
- в) раціональні і нераціональні

**39. Духовні потреби виражаються у:**

- а) потребі у волі
- б) потребі у відпочинку
- в) потребі у спілкуванні

**40. З яких трьох позицій розглядається сфера сервісу:**

- а) споживання, обслуговування та надання послуг
- б) потреби, задоволення, реалізація
- в) діяльність, потреби та послуги
- г) сервіс, послуги та товари

**41. Термін "сервіс" має .....коріння**

- А) французьке
- Б) німецьке
- В) українське
- Г) англійське

**42. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги:**

- а) послуги дозвілля
- б) інформаційно-консультативні послуги
- в) послуги харчування

**43. В чому феномен «суспільства тотального споживання»?**

- А) задоволення первинних потреб
- Б) задоволення складних модифікаційних первинних потреб
- В) задоволення вторинних потреб

**44. Реклама, експертиза, психодіагностика, іміджмейкерські послуги, художньо-оформлювальні послуги – це область сервісу в:**

- а) матеріально-перетворювальній діяльності;
- б) дослідницькій діяльності;
- в) пізнавальній діяльності;
- г) споживчій діяльності;
- д) ціннісно-орієнтаційної діяльності;

е) комунікативної діяльності.

**45. До соціальних потреб відносять:**

- а) духовне освоєння світу
- б) потреба в їжі, грошах
- в) потреба в роботі, спілкуванні

**46. Якість послуг тісно переплітається:**

- а) з удосконалюванням управлінських операцій усередині сервісного підприємства;
- б) зі збалансованим співвідношенням ціни і якості продукції;
- в) зі стандартизацією послуг і безпекою процесу обслуговування

**47. За суб'єктом потреби ділять на:**

- а) матеріальні, соціальні, духовні
- б) індивідуальні, групові, суспільні, загальнонародні
- в) біогенні, техногенні, соціальні

**48. За суб'єктом обслуговування послуги поділяються на:**

- а) для еліти і середнього класу населення
- б) для підприємств і для населення
- в) для держслужбовців (політиків) і решти населення

**49. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг:**

- а) різноманітність послуг
- б) охорона середовища
- в) охорона праці
- г) доступність послуги всьому населенню

**50. Технологічний сервіс полягає в задоволенні:**

- а) соціальних потреб
- б) потреб у безпеці
- в) фізичних потреб
- г) індивідуальних потреб

**51. Які потреби відносяться до фізіологічних**

- а) потреба в їжі, сні
- б) потреба у повазі
- в) потреба у самореалізації
- г) естетичні потреби

**52. Яка форма надає організацію спілкування між окремими людьми й (або) організаціями:**

- а) пізнавальна
- б) організаційна
- в) ціннісно-орієнтаційна
- г) комунікативна

**53. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність:**

- а) на задоволення потреб споживача
- б) на дослідження відповідних сфер сервісу
- в) на надання сфери послуг споживачеві
- г) на спілкування людей між офіціантами

**54. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»?**

- А) З. Фрейд
- Б) Е. Фром
- В) А. Маслоу
- Г) Д. Д'юї

**55. До соціальних потреб відносять:**

- а) духовне освоєння світу
- б) потреба в їжі, грошах
- в) потреба в роботі, спілкуванні

**56. Яка з цих перелічених форм відноситься до сервісної діяльності:**

- а) організаційна
- б) цілеспрямована
- в) ціннісно-орієнтаційна
- г) обслуговуюча

**57. Об'єктом сервісної діяльності є:**

- а) сфера послуг
- б) процес задоволення потреб людини за допомогою сфери послуг
- в) потреби людини
- г) процес задоволення потреб людини за допомогою суспільних послуг

**58. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності):**

- а) духовних
- б) матеріальних
- в) соціальних
- г) фізіологічних

**59. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг:**

- а) різноманітність послуг
- б) охорона середовища
- в) охорона праці
- г) доступність послуги всьому населенню

**60. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги:**

- а) послуги дозвілля
- б) інформаційно-консультативні послуги
- в) послуги харчування

**61. Наука, що вивчає порівняльні моделі поведінки тварин, в основі яких лежать інстинкти?**

- А) антропологія
- Б) психологія
- В) етологія
- Г) фізіологія

**62. Ступінь імовірності висновку за методом схожості залежить від:**

- а) предмета пізнання;
- б) засобів пізнання;
- в) кількості досліджених випадків;
- г) кількості попередньої інформації.

**63. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність:**

- а) на задоволення потреб споживача
- б) на дослідження відповідних сфер сервісу
- в) на надання сфери послуг споживачеві
- г) на спілкування людей між офіціантами

**64. Реклама, експертиза, психодіагностика, іміджмейкерські послуги, художньо-оформлювальні послуги – це область сервісу в:**

- а) матеріально-перетворювальній діяльності;
- б) дослідницькій діяльності;
- в) пізнавальній діяльності;
- г) споживчій діяльності;
- д) ціннісно-орієнтаційної діяльності;
- е) комунікативної діяльності.

**65. До яких потреб слід віднести сімейні потреби:**

- А) індивідуальних
- Б) суспільних
- В) індивідуально суспільні
- Г) проміжна ланка між індивідуальними та потребами

**66. До чого найчастіше призводить зменшення або перевищення норм у задоволенні фізіологічних потреб?**

- А) скорочує тривалість життя
- Б) фізичні захворювання
- В) психічні захворювання
- Г) знижує продуктивність праці
- Д) всі перелічені вище відповіді правильні

**67. Геодоністичні потреби – це..**

- А) потреби в престижі домінуванні
- Б) потреби в задоволеннях
- В) потреби у власному достоїнстві

**68. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності):**

- а) духовних
- б) матеріальних
- в) соціальних
- г) фізіологічних

**69. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг:**

- а) різноманітність послуг
- б) охорона середовища
- в) охорона праці
- г) доступність послуги всьому населенню

**70. Якому із даних тверджень відповідають дані елементи (громадяни й все населення держави)**

- А) людство
- Б) район
- В) колектив
- Г) країна

**71. Хто розробив теорію «ієрархії потреб»?**

- А) З. Фрейд
- Б) Е. Фром
- В) А. Маслоу
- Г) Д. Д'юї

**72. Як називаються послуги за надання певної інформації про послуги:**

- а) послуги дозвілля
- б) інформаційно-консультативні послуги
- в) послуги харчування

**73. На що спрямована будь-яка сервісна діяльність:**

- а) на задоволення потреб споживача
- б) на дослідження відповідних сфер сервісу
- в) на надання сфери послуг споживачеві
- г) на спілкування людей між офіціантами

**74. Якість послуг тісно переплітається:**

- а) з удосконалюванням управлінських операцій усередині сервісного підприємства;
- б) зі збалансованим співвідношенням ціни і якості продукції;
- в) зі стандартизацією послуг і безпекою процесу обслуговування

**75. До яких потреб слід віднести сімейні потреби:**

- А) індивідуальних
- Б) суспільних
- В) індивідуально суспільні
- Г) проміжна ланка між індивідуальними та потребами

**76. До чого найчастіше призводить зменшення або перевищення норм у задоволенні фізіологічних потреб?**

- А) скорочує тривалість життя
- Б) фізичні захворювання
- В) психічні захворювання
- Г) знижує продуктивність праці
- Д) всі перелічені вище відповіді правильні

**77. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються:**

- а) первинні
- б) вторинні
- в) сьогоденні

**78. На задоволення яких потреб спрямована пізнавальна діяльність (одна із форм сервісної діяльності):**

- а) духовних
- б) матеріальних
- в) соціальних
- г) фізіологічних

**79. Яке із наступних положень не є вимогою до послуг:**

- а) різноманітність послуг
- б) охорона середовища
- в) охорона праці
- г) доступність послуги всьому населенню



**80 Якому із даних тверджень відповідають дані елементи (громадяни й все населення держави)**

- А) людство
- Б) район
- В) колектив
- Г) країна

**81. Сервісологія з початку виникнення розумілася як міждисциплінарна наука, що виникає на стику:**

- А) філософії, психології
- Б) економіки, культурології
- В) культурології, соціології
- Г) філософії, психології, економіки, культурології, соціології й ряду інших наук

**82. Хто править миром відповідно до афоризму "..... і любов правлять миром", сформульованому французькими матеріалістами XVIII століття?**

- А) Страх
- Б) Добро
- В) Зло
- Г) Голод

**83. На скільки людина задовольняє свої потреби самоактуалізації?**

- А) 10%
- Б) 20%
- В) 35%
- Г) 50%

**84. Яку із потреб виділяв К. Обухівський в своїй теорії за «головну»?**

- А) фізичні
- Б) моральні
- В) пізнання

**85. Що в людини виникає в першу чергу:**

- а) цікавість
- б) потреба
- в) мотивація.

**86. До напрямку сервісної діяльності, що називається комунікативним, можна віднести:**

- а) рекламу;
- б) організацію презентацій, зустрічей;
- в) іміджмейкерські послуги;
- г) організацію конференцій, виставок; переговорів, спілкування в Інтернеті;
- д) психодіагностику;
- е) послуги з перекладу з однієї мови на іншу.

**87. Потреби які необхідно задовольнити в першу чергу називаються:**

- а) первинні
- б) вторинні
- в) сьогоденні

**88. Послуги з організації споживання продукції і обслуговування не включають в себе:**

- а) організація обслуговування свят
- б) надання послуг офіціанта (бармена)
- в) послуги повара-кондитера
- г) бронювання місць в залі закладів харчування

**89. Що можна віднести до нераціональних потреб:**

- а) потреби в їжі
- б) потреби у відпочинку
- в) потреби у алкогольних напоях та тютюнових виробах

**90. Ідея перших спроб класифікації послуг належала:**

- а) У.Стентону і Р.Джадду
- б) Еріх Фрому
- в) Т. Хіллу
- г) С. Чейзу

**91. Об'єктом сервісології є...**

- А) людина і її потреби
- Б) людина
- В) потреби
- Г) жодна відповідь неправильна

**92. Кому належить вислів: «Голод, отже, страждання, є джерело діяльності для бідних, тобто для більшості людей, а задоволення є джерело діяльності для людей, що стоять вище нестатку, тобто багатих»?**

- А) Ф. Емері
- Б) Ю.К. Орлов
- В) К. Гельвецій

**93. Які потреби лежать в основі «Піраміди потреб»?**

- А) домінуючі
- Б) другорядні
- В) незначні
- Г) буденні

**94. Які три ключових поняття використовуються при визначенні сервісу:**

- а) попит, професіоналізм, якість
- б) послуга, попит, фахівець
- в) діяльність, потреба й послуга

**95. Фактори, що впливають на розвиток сервісної діяльності:**

- а) природні або сформовані суспільством риси людини;
- б) первинні (вітальні) і соціальні потреби;
- в) рівень розвитку економіки й господарська система;
- г) мораль і культурні традиції, що зложилися в даному суспільстві;
- д) суспільні структури: держава, церква, політичні партії

**96. Як називаються послуги, які забезпечують збереження життя і здоров'я кожного працівника:**

- а) охорона зовнішнього середовища
- б) охорона праці
- в) різноманітні послуги

**97. Надання послуги можна підрозділити на окремі етапи:**

- а) забезпечення необхідними ресурсами;
- б) технологічний процес виконання;
- в) контроль;
- г) перевірка;
- д) випробування;
- е) відвантаження;
- ж) приймання;
- з) процес обслуговування

**98. З яких трьох позицій розглядається сфера сервісу:**

- а) споживання, обслуговування та надання послуг
- б) потреби, задоволення, реалізація
- в) діяльність, потреби та послуги
- г) сервіс, послуги та товари

**99. Яку із цих потреб можна віднести до тих, що насичують:**

- а) потребу у грошах
- б) потребу у читанні
- в) потребу в їжі

**100. Роль послуг в економіці:**

- а) підвищення кваліфікації у сфері послуг
- б) зменшення інфляції
- в) висока прибутковість та не висока матеріалоємність
- г) оборот ринку в економіці

## **5. Методи навчання.**

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

- 1) в аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні (ілюстрація, демонстрація);
- 2) в аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні);
- 3) в аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача;
- 4) в аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези);
- 5) в аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: питання типу «есе»; вибіркові тести.

## **7. Форми контролю**

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Сервісологія» є лекції, практичні заняття, консультації, самостійна індивідуальна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних контрольних робіт, виконання курсової роботи та іспит за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни «Сервісологія» використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

**Вхідний контроль** проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

**Поточний контроль** проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

**Поточний контроль** може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

*Рубіжний модульний контроль* – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

**Семестровий контроль** з дисципліни «Сервісологія» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з **«Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України»**.

У НУБіП України використовується рейтингова форма контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять (модуля) з певної дисципліни. Її результати враховуються під час виставлення підсумкової оцінки.

Рейтингове оцінювання знань студентів не скасовує традиційну систему оцінювання, а існує поряд із нею. Воно робить систему оцінювання більш гнучкою, об'єктивною і сприяє систематичній та активній самостійній роботі студентів протягом усього періоду навчання, забезпечує здорову конкуренцію між студентами у навчанні, сприяє виявленню і розвитку творчих здібностей студентів.

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна - при проведенні співбесіди, частково письмова - при відповідях на теоретичні питання та тестуванні тощо), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання визначаються рішенням кафедри та зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни «Сервісологія» й доводяться до відома студентів на першому занятті.

**Екзамен** – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного модульного контролю та підсумкової атестації). За рівнем виділяють такі види контролю: самоконтроль, кафедральний, факультетський, ректорський та міністерський.

**Самоконтроль** при вивченні дисципліни «Сервісологія» призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

## 8. Розподіл балів, які отримують студенти.

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	Заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни РДИС (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи RHP (до 70 балів):  $R_{ДИС} = R_{HP} + R_{AT}$

## 9. Методичне забезпечення

Сторінка дисципліни в Elearn <https://elearn.nubip.edu.ua/course/index.php?categoryid=384>

## 10 . Рекомендовані джерела інформації

### - нормативно-правові акти

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”(чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).
5. ДСТУ 3279-95. Стандартизація послуг. Основні положення (61371) (чинний від 27.12.1995 р.)

### Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

### Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

### – основна;

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.

2. Bovsh L., Gopkalo, L. Conceptualization of Facility Management in the Hotel Business = Концептуалізація facility менеджменту у готельному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2020. Вип. 3 (1). С. 120–129. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.1.2020.205575>

3. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.

4. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

5. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.

6. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.

7. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

#### – допоміжна.

2. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.

3. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.

4. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

#### Інформаційні ресурси

1. Інформація про туристичні виставки в Україні URL:[www.autoexpo.ua/ex/toursalon/](http://www.autoexpo.ua/ex/toursalon/),[www.uitt-kiiev.com](http://www.uitt-kiiev.com).
2. Нормативні акти України <https://www.drs.gov.ua/regulations/>
3. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму <https://www.unwto.org/ru>
4. Офіційний сайт Державної агенції розвитку туризму URL:[www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
5. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України URL: [www.mincult.gov.ua](http://www.mincult.gov.ua).
6. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу URL:[www.towd.com](http://www.towd.com)
7. Прем'єр Готелі URL:<http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
8. Сервер Верховної Ради України. – URL:[www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
9. CNN Hotels URL:<http://www.cnnhotels.com>