

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор неперервної освіти і туризму

проф. Гриценко І.С.

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.

«ВОЗГЛЯНУТО»

Гарант освітньої програми «Міжнародний
туристичний бізнес»

д.е.н., проф. Левицька І.В.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«СЕРВІСОЛОГІЯ»**

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

Розробник: к.е.н., доцент Гопкало Л.М.

Київ – 2023 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Сервісологія

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»	
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»	
Освітня програма	Міжнародний туристичний бізнес	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	2	-
Семестр	3	-
Лекційні заняття	20 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	20 год.	8 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	80 год.	132 год.
Індивідуальні завдання	-	-
Кількість тижневих годин для денної форми навчання	4 год.	-

1. 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 міжнародному туристичному 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 міжнародного туристичного бізнесу, його стратегію і тактику на ринку туристичних 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 міжнародного туристичного бізнесу.

Метою курсу «Сервісологія» є формування комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності на ринку міжнародного туризму.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія (практичний курс)» 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 послуг;
- використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю;
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- уміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- знання особливостей сервісної діяльності в міжнародному туристичному бізнесі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

Інтегральна компетентність

Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

Програмні результати навчання

ПРН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

1. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого 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	
Модуль 1. Готельна справа- організаційні основи														
Тема 1. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки		14	2	2			10							

Тема 2. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності		14	2	2			10						
Тема 3. Методологія вивчення потреб людини		14	2	2			10						
Тема 4. Наукові концепції сервісології, як інструменту задоволення потреб людини		14	2	2			10						
Тема 5. Теорія і практика сервісу з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування		14	2	2			10						
Разом за змістовим модулем 1		70	10	10			50						
Модуль 2. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства													
Тема 6. Сервісологія у міжнародному туристичному бізнесі		12	2	2			5						
Тема 7. Особливості розвитку туристичного сервісології в Україні		12	2	2			5						
Тема 8. Сервісологія у діяльності туристичних підприємств		12	2	2			5						
Тема 9. Індивідуальне обслуговування як самостійний вид професійної туристичної діяльності		12	2	2			5						
Тема 10. Інновації в розвитку туристичного сервісу		12	2	2			10						
Разом за змістовим модулем 2		50	10	10			30						
Усього годин		15/120	20	20			80						

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Ресторанна справа- організаційні основи		
1	Тема 1. Історичні періоди розвитку сервісології як науки	2
2	Тема 2. Сервісологія та сервісна діяльність – теоретичні аспекти	2
3	Тема 3. Інструменти вивчення потреб людини	2
4	Тема 4. Наукові концепції розвитку потреб людини	2
5	Тема 5. Формування сервісної системи з урахуванням національних, регіональних, етнічних, демографічних особливостей обслуговування	2
Модуль 2. Стандартизація, сертифікація в туризмі		
7	Тема 6. Глобалізація сервісних процесів в туризмі	2
8	Тема 7. Національні особливості розвитку туристичного сервісології	2
9	Тема 8. Використання науки «Сервісологія» у діяльності туристичних підприємств	2
9	Тема 9. Персоналізація туристичного обслуговування як об'єкт дослідження у сервісології	2
10	Тема 10. Інноваційні технології у туристичній сервісології	2
	Разом	20

Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Розвиток сервісології як науки	10
2	Тема 2. Сутність сервісології як науки	10
3	Тема 3. Види потреб людини у сервісі	10
4	Тема 4. Еволюція потреб людини	10
5	Тема 5. Детермінантні особливості сервісу	10
6	Тема 6. Міжнародний досвід розвитку сервісології в туризмі	5
7	Тема 7. Сервісологія в Україні	5
8	Тема 8. Сервісологія в туристичних підприємствах: ефективність використання науки	5
9	Тема 9. Персоналізовані туристичні продукти, їх цінність для успішного бізнесу	5
10	Тема 10. Моніторинг інноваційності туристичного сервісу	10

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 сервісній 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 туристської діяльності.
42. Державне регулювання сфери сервісу в різних країнах світу.
43. Створення корпоративних об'єднань по обслуговуванню споживачів туристських послуг (у Німеччині «TUI», Великобританії «Airtours», Швейцарії «KUONI» і ін.). Роль сервісу в задоволенні потреб людини.
44. Сервіс як діяльність.
45. Очікування споживача від обслуговування.
46. Якість послуги – оцінка споживача. Якості послуги, що становлять.
47. Рівень сервісу: асортимент послуг, наявність зручностей (стиль, якість, рівень задоволення потреб).
48. Способи ліцензування туристських послуг в різних країнах світу.
49. Нові форми санітарних і митних формальностей, вживані в світі. Шенгенська угода.
50. Види страхових послуг в туризмі в різних країнах світу (США, Франція, Японія, Нова Зеландія, острови Тихого і Індійського океанів і ін.).
51. Досвід обслуговування туристів в готельних комплексах Європи і світу.

52. Поняття і галузева структура сфери послуг.
53. Розробка стратегії сервісної діяльності.
54. Поняття про продукти сервісної діяльності.
55. Передпродажний і післяпродажний сервіс.
56. Гарантійне і післягарантійне обслуговування.
57. Процес прийняття рішення споживачем. Чинники, що впливають на процес прийняття рішення: індивідуальні, психологічні і соціальні.
58. Процес усвідомлення споживачем.
59. Особливості загального управління сервісним підприємством.
60. Визначення загальної ефективності роботи підприємства сервісу.
61. Різновид послуг і їх характеристика

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 нерациональних 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 миром 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. гелвецій

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 матеріалоємність
- 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 коді, а формується прижиттєво за допомогою засвоєння морально-естетичних і інших норм і правил, прийнятих у певному суспільному середовищі"»?

- а) к. гелльвецій
- 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
- г) сепаратиста

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" маєкоріння

- 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. Дьюї

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, іміджмейкерыкі 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. Дьюї

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 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 нерациональних 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

Методи навчання.

В рамках вивчення дисципліни передбачається проведення лекцій, практичних, самостійної та індивідуальної роботи студентів.

Лекція є основною формою навчального процесу. Мета лекції – розкрити основні положення теми, досягнення науки, з'ясувати невирішені проблеми, узагальнити досвід

роботи, дати рекомендації щодо використання основних висновків за темами на практичних заняттях.

Лекція має структуру набуття нових знань і містить такі елементи:

- вступ, де дається мотивація навчання, чітке формулювання теми лекції та постановка завдання;

- викладення в логічній послідовності окремих частин лекції;
- висновки, що дають можливість осмислити лекцію в цілому і виділити основну ідею;
- конкретне завдання на самостійну роботу;
- відповіді на запитання.

Основні вимоги до лекції:

- високий теоретичний рівень інформації, посилення на законодавчі та нормативні акти, на нові досягнення науки;

- розкриття наукових засад курсу;

- зв'язок теорії з практикою, зосередження уваги студентів на питаннях, які вирішуються у світлі сучасних вимог;

- рекомендації до поглибленого самостійного вивчення тем, необхідних для практичної роботи.

Передбачається застосування таких видів лекцій: вступної, тематичних та підсумкової; залежно від методів викладу навчального матеріалу: монологічних, проблемних, лекцій-бесід тощо.

Практичне заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Учасники заняття аналізують проблему, виявляють причинно-наслідкові зв'язки, висувають шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання і дискутують. Проводиться, як правило, зі студентами, які мають відповідну підготовку й досвід самостійного вивчення складних наукових і практичних проблем. В ході практичного заняття студенти вирішують ситуаційні та тестові завдання.

Основні вимоги до практичного заняття:

- продуманість змісту теми, її проблем та методики обговорення;
- визначення цілей, дидактичних і виховних завдань заняття;
- проблемна постановка запитань;
- увага до тестових питань (відкритих та закритих) та логіки їх розкриття;
- постійне керування перебігом практичного заняття, створення атмосфери невимушеності, полемічності й творчої активності;
- стимулювання дискусії;
- забезпечення всебічного розгляду й аналізу навчальних проблем, об'єктивна оцінка виступів і відповідей, своєчасне їх коригування;
- орієнтація студентів на подальшу самостійну роботу над навчальним матеріалом тощо.

Самостійна робота студентів полягає у вивченні та опрацюванні наукової, навчально-методичної літератури, законодавчих і нормативних актів, виконанні навчальних завдань.

У процесі самостійної роботи студенту необхідно вивчити за допомогою рекомендованої літератури весь матеріал, передбачений програмою курсу.

2. Форми контролю.

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.
2. Оцінювання самостійної роботи.
3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль	Рейтинг з	Рейтинг з	Рейтинг	Підсумков	Загальна
-------------------	-----------	-----------	---------	-----------	----------

Змістови й модуль 1	Змістови й модуль 2	Змістови й модуль 3	Змістови й модуль 4	навчально ї роботи $R_{\text{нр}}$	додатково ї роботи $R_{\text{др}}$	штрафни й $R_{\text{штр}}$	а атестація (екзамен чи залік)	кількіст ь балів
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{\text{зм}} \cdot K^{(1)}_{\text{зм}} + \dots + R^{(n)}_{\text{зм}} \cdot K^{(n)}_{\text{зм}})$$

$$R_{\text{нр}} = \frac{\dots}{K_{\text{дис}}} + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}},$$

$K_{\text{дис}}$

де $R^{(1)}_{\text{зм}}, \dots, R^{(n)}_{\text{зм}}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{\text{зм}}, \dots, K^{(n)}_{\text{зм}}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{\text{дис}} = K^{(1)}_{\text{зм}} + \dots + K^{(n)}_{\text{зм}}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{\text{др}}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{\text{штр}}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)}_{\text{зм}} = \dots = K^{(n)}_{\text{зм}}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{\text{зм}} + \dots + R^{(n)}_{\text{зм}})$$

$$R_{\text{нр}} = \frac{\dots}{n} + R_{\text{др}} - R_{\text{штр}}.$$

n

Рейтинг з додаткової роботи $R_{\text{др}}$ додається до $R_{\text{нр}}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{\text{штр}}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{\text{нр}}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням **підготовка і захист курсового проекту (роботи)** оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
--------------------	--------------------------------------

Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

Навчально- методичне забезпечення

1. Силабус навчальної дисципліни.
2. Методичні вказівки до самостійної роботи студентів.
3. Питання для самоконтролю знань
4. Перелік запитань для тестової перевірки знань

Рекомендована література:

– основна;

1. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. - Київ : Інкос, 2022. - 96 с.
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.
4. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. та доп.- Д. Акор., 2008, -328 с.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 501 с.
6. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. посібникВінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2009. – 472 с
8. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
9. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 185 с.
10. 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.
11. Управління сервісними операціями: навч. посіб. : уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с.

– допоміжна.

1. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. Посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408
2. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К. Альтерпрес, 2009. – 447 с.
3. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч.посіб./За ред.проф. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001.
4. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.
5. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.
6. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

Інформаційні ресурси

1. Сервер Верховної Ради України. – URL:www.rada.gov.ua.