

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної та
навчальної роботи

_____ І.В. Гунько

«26» серпня 2020 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сервісологія

для студентів

галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітнього рівня першого (бакалаврського)

Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісологія» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», 2019 р. 20 с.

Розробник: Лопатюк Р.І. к.е.н., доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму

Викладач: Лопатюк Р.І. к.е.н., доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол від «25» серпня 2020 року № 1

Т.в. о. завідувача кафедри _____ к.е.н., доцент Ставська Ю.В.

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні навчально-методичної комісії факультету економіки та підприємництва Протокол від «25 » серпня 2020 року №1

Голова навчально-методичної комісії факультету _____ Левчук О.В.

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні науково-методичної комісії університету
Протокол від «25» серпня 2020 р. №1

1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 4	Галузь знань 1. «Сфера обслуговування» Спеціальність 241 «Готельно- ресторанна справа» Перший (бакалаврський) освітній ступінь	Варіативна	
		Рік підготовки:	
Атестацій - 2		2-й	
		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		3-й	
		Лекції	
		16 год.	
		Практичні, семінарські	
		14год.	
		Лабораторні	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 3 самостійної роботи студента - 6		Самостійна робота	
		90год.	
		Індивідуальні завдання:	
		Вид контролю: залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить (%):

2. для денної форми навчання 40/60

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Сервісологія» є формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності.

Завдання:

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз 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 процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Вивчення курсу дозволить сформувати цілісне уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- предмет і об'єкт сервісології;
- основні потреби і психофізіологічні можливості людини;
- взаємозв'язок з основних потреб і психофізіологічних можливостей з соціальною активністю особистості;

- структуру і підходи до класифікації потреб;
- вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення;
- основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб;
- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

вміти:

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;
- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;
- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

Завдання: студенти мають вивчити сферу готельно-ресторанного господарства і формування сучасної мережі її закладів, як вагової складової індустрії гостинності

Сформувати такі програмні компетентності:

Інтегральна компетентність:

3. Здатність розв'язувати комплексні проблеми в сфері менеджменту, що передбачає глибоке переосмислення наявних та створення нових цілісних знань, проведення власного наукового дослідження, результати якого мають практичне значення.

Загальні компетентності:

4. Здатність до розв'язування складних завдань, розуміння відповідальності за результати роботи з урахуванням персональної відповідальності.
5. Уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел.
6. Знання з інформаційно-комерційної діяльності документально-інформаційних систем

Фахові компетентності спеціальності:

- Здатність застосовувати сучасні методи для аналізування тенденцій і перспектив розвитку індустрії гостинності;
- Знання особливості функціонування закладів готельного та ресторанного господарства, курортів; форми управління підприємствами індустрії гостинності в Україні та світі.
- Знання нормативно-правових актів, які регулюють діяльність підприємств готельного, ресторанного господарства, курортів; призначення та особливості проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг.
- Знання чинників, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства за функціональним призначенням; знання сучасних підходів до класифікації підприємств готельного та ресторанного господарства України.
- Уміння проектувати технологічний процес виробництва продукції із урахуванням діючих вимог та на основі чинної нормативно-технічної документації здійснювати розрахунок витрат сировини та виходу готової продукції.
- Здатність, використовуючи існуючі види ресурсів та джерела інформації, раціоналізаторські пропозиції, інформацію щодо стану технологічного обладнання, за допомогою відповідних стандартів і правил удосконалювати діючі на виробництві технологічні операції; впроваджувати прогресивні технології; раціонально використовувати сировину, напівфабрикати

3. Програма навчальної дисципліни

Атестація 1. Основи теорії сервісу

Тема 1. Теоретичні основи сервісології

Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку

Тема 3 Сучасні наукові концепції потреб людини

Тема 4. Інтегративна концепція потреб людини

Атестація 2. Сутність послуг

Тема 5 Сутність послуг. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності

Тема 6. Теоретичні основи сервісної діяльності. Сучасні аспекти сервісної діяльності

Тема 7. Культура сервісної діяльності

Тема 8. Світовий ринок сервісу гостинності

4. Результати навчання за дисципліною

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен володіти програмними компетентностями :

- Здатність продемонструвати знання основ професійно-орієнтованих дисциплін із спеціальності в галузі бізнес-технологій в готельно-ресторанній діяльності.
- Здатність продемонструвати поглиблені знання принаймні в одній з галузей готельно-ресторанної діяльності.
- Здатність організовувати та контролювати технологічні процеси виробництва і споживання готельно-ресторанного продукту, знаходити організаційно-управлінські рішення, в тому числі в нестандартних ситуаціях, і нести за них відповідальність.

- Здатність розробляти концепції позиціонування на ринку послуг, застосовувати інноваційні технології організації діяльності закладу та створення клієнтоорієнтованого готельного та ресторанного продукту (послуги) для формування позитивного іміджу.

- Здатність раціонально і ефективно організовувати роботу на виробничій ділянці, контролювати і забезпечувати дотримання технології та раціональну експлуатацію устаткування, впроваджувати передові методи і прийоми роботи, прогресивні форми організації праці, дотримуватись вимог з охорони праці, протипожежної безпеки, захисту довкілля.

- Здатність до управління господарською діяльністю підприємств готельного та ресторанного бізнесу, удосконалювати бізнес-процеси підприємства.

- Спроможність приймати стратегічні та тактичні управлінські рішення, відповідно до вимог підприємницького середовища.

- Готовність формувати систему управління і стимулювання персоналу.

- Оволодіння робочими навичками працювати самостійно (курсова робота), або в групі (практичні роботи, включаючи навички лідерства при їх виконанні), уміння отримати результат в рамках обмеженого часу з наголосом на професійну сумлінність та унеможливлення плагіату.

- Здатність продемонструвати знання та розуміння із визначення стратегічних цілей управління діяльністю закладів готельно-ресторанного господарства; уміння проводити стратегічну діагностику в процесі прийняття відповідних рішень

5. Структура навчальної дисципліни

[illegible]

6.**Теми лекційних занять**

№ з/п	Тема	Кількість годин
Атестація 1. Основи теорії сервісу		
1.	Тема 1. Теоретичні основи сервісології	-
2.	Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку	2
3.	Тема 3 Сучасні наукові концепції потреб людини	2
4.	Тема 4. Інтегративна концепція потреб людини	2
Атестація 2. Сутність послуг		
5.	Тема 5 Сутність послуг. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	2
6.	Тема 6. Теоретичні основи сервісної діяльності. Сучасні аспекти сервісної діяльності	2
7.	Тема 7. Культура сервісної діяльності	2
8.	Тема 8. Світовий ринок сервісу гостинності	2
	Разом	16

7. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
Атестація 1. Основи теорії сервісу		
9.	Тема 1. Теоретичні основи сервісології	-
10.	Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку	2
11.	Тема 3 Сучасні наукові концепції потреб людини	2
12.	Тема 4. Інтегративна концепція потреб людини	2

Атестація 2. Сутність послуг		
13.	Тема 5 Сутність послуг. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	2
14.	Тема 6. Теоретичні основи сервісної діяльності. Сучасні аспекти сервісної діяльності	2
15.	Тема 7. Культура сервісної діяльності	2
16.	Тема 8. Світовий ринок сервісу гостинності	2
	Разом	16

8. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
Атестація 1. Основи теорії сервісу		
	Тема 1. Теоретичні основи сервісології	7
	Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку	8
	Тема 3 Сучасні наукові концепції потреб людини	9
	Тема 4. Інтегративна концепція потреб людини	10
Атестація 2. Сутність послуг		
	Тема 5 Сутність послуг. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	10
	Тема 6. Теоретичні основи сервісної діяльності. Сучасні аспекти сервісної діяльності	13
	Тема 7. Культура сервісної діяльності	11
	Тема 8. Світовий ринок сервісу гостинності	7
	Разом	90

9. Індивідуальні завдання

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Які потреби відносяться до фізіологічних?
2. У чому полягає сутність специфіки потреби у їжі?
3. У чому полягає різниця у мотивації чоловіка та жінки?
4. Які основні потреби можна віднести до духовних потреб?
5. У чому полягає сутність "трудової теорії" антропосоціогенезу?
6. Що таке етологія і як вона допомагає виявити потреби у первісному суспільстві?
7. Покажіть зв'язок проблематики потреб з первісними табу.
8. Які потреби Лао Цзи вважав хибними і чому?
9. Який вплив моральної концепції конфуціанства на розробку духовних потреб людини?
10. Чим характеризується відношення до потреб у Давній Індії?
11. Які духовні потреби висвітлюють заповіді Декалогу?
12. До якої групи потреб належать смертні гріхи у християнстві?
13. Які роздуми про потреби відображені у філософській спадщині Платона та Аристотеля?
14. У чому полягає сутність вчення про потреби Епікура?
15. Як проблематика Бога та людини у Середньовіччі вплинула на розвиток уявлення про потреби?
16. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття
17. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
18. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда
19. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
20. У чому полягає сутнісний зв'язок теорії потреб і проблем виховання гармонійно розвиненої особистості?
21. Які проблеми постають при визначенні комплексу базових потреб?
22. Чому соціальні потреби вважаються дослідниками дуже важливими?
23. Як можна визначити базові потреби?

26. Для чого потрібна класифікація потреб, які методологічні завдання вона вирішує?
27. Які потреби можна віднести до фізіологічних, соціальних та духовних?
28. Як співвідноситься теорія потреб з типами послуг у сервісній діяльності?
29. Які загальні принципи класифікації потреб ви вважаєте головними?
30. Охарактеризуйте універсальну матрицю потреб С.Б. Каверіна.
31. Які проблеми виникають при створенні загальної класифікації потреб?
32. Сутність послуг
33. Інформаційна база моніторингу послуг
34. Що таке послуга в контексті сервісної діяльності? Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
35. Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги?
36. Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – до соціально-культурних?
37. Які з цих послуг відбуваються за безпосередньої взаємодії споживача та виконавця, які – за опосередкованої?
38. Класифікуйте послуги ресторану, кафе, бару, їдальні, готелю за різними ознаками.
39. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.
40. Наведіть відомі Вам класифікації послуг? Безліч варіантів класифікації послуг в сервісній діяльності не є випадковим – у цьому факті відбивається адаптивна й пластична природа сервісної праці, постійний ріст у світі числа послуг і способів обслуговування, динамізм розвитку сервісної діяльності в цілому.
41. Як Ви гадаєте, яка класифікація послуг найбільше відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому?
42. Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»?
43. Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни?
44. Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг?
45. Що є основою сервісної діяльності? Як Ви це розумієте?
46. Які вимоги повинні висуватися до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності?
47. Наведіть приклади послуг в готельному (ресторанному) господарстві з точки зору ступеня необхідного контакту сервісної організації та споживача послуги.
48. До якої групи послуг за Лавлоком можна в основному віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь.
49. Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення?

50. Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.
51. Чи робить вклад у надання соціокультурного сервісу готельний та ресторанний бізнес? Поясніть свою відповідь.
Які особливості надання послуг в сучасній Україні?
52. Які інновації характерні для українського та світового туризму?
53. Поясніть, як Ви розумієте термін «венчурний бізнес»? Які його прояви в готельному та ресторанному бізнесі?
54. Які типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі? Які з них характерні для готельного і ресторанного бізнесу?
55. Які підприємства готельно-ресторанного бізнесу України відносяться до малих?
56. Які виділяють три сторони спілкування? В чому їх різниця?
57. Які найважливіші види спілкування? Як вони проявляються в сервісній діяльності?
58. З яких стадій складається структура спілкування?
59. Яке співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування?
60. кі виділяють міжособистісні відстані? На якій відстані частіше за все спілкуються споживачі з офіціантами, горничними, менеджерами?
61. Які невербальні ознаки характеризують відкритість співрозмовника?
62. Чи вважаєте ви необхідною посадою штатного психолога в готелі на 500 місць, ресторані на 100 місць, кафе на 25 місці? Поясніть свою відповідь.
63. Які недоліки функціонування служби сервісу в Україні в теперішній час?

Які тенденції характеризують розвиток сервісного обслуговування в Україні взагалі? Як це відображається на діяльності закладів готельного і ресторанного бізнесу?

64. Які загальноприйняті норми сервісу?
65. Які основні завдання сучасного сервісу?
66. Які форми організації сервісного обслуговування? Яка з них найбільше розповсюджена в готельному (ресторанному) господарстві?
67. Перерахуйте та охарактеризуйте сучасні форми сервісного обслуговування. Наведіть приклади загальноукраїнських мереж в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг.
Що таке культура сервісної діяльності?

10. Критерії оцінювання результатів навчання

Шкала оцінки знань студента

Оцінка за національною 4-бальною шкалою	Рейтинг студента, бали	Оцінка за шкалою ECTS	Визначення оцінки ECTS
Відмінно	90 – 100	A	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок
	82-89	B	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками
Добре	75-81	C	Добре – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок
	66-74	D	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю недоліків
Задовільно	60-65	E	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії
	35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного іспиту
Незадовільно	1-34	F	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота з повторного складання іспиту

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота								Залік	Сума
Атестація 1				Атестація 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	30	100
8	9	9	9	8	9	9	9		

12. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Заліки

Тести

Контрольні роботи

13. Форми поточного та підсумкового контролю

Реферат

Контрольна робота

Тестування

Залік

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г.А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, 2004. - 318 с.
2. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер; пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1995. — 381 с.
3. Быков А.Т. Курортно-туристский комплекс как объект управления / А.Т. Быков, Г.А. Карпова; под ред. Г.А. Карповой. - Спб.: СПбГУЭиФ, 2000. - 6. с.
4. Ветитнев А.М. Внутренний маркетинг в управлении персоналом санаторно-курортной организации / А.М. Ветитнев, А.В. Гостюхина // Управление персоналом.-2003.-№11.-С. 54-58.
5. Веснин В.Р. Стратегическое управление: учеб. пособие / В.Р. Веснин - М.: Проспект, 2004. - 328 с.

10. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 3-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. - 464 с.
12. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учеб. пособие / Л.И. Ерохина, Е.В. Башмачникова. - М.: Флинта: МПСИ, 2005. - 248 с.
13. Ефремова М. Эффективность коммуникационных процессов в сфере туризма / М. Ефремова // Маркетинг. - 2004. - №2. - С. 88-102.
14. Зайнашева З. Ориентация системы сервиса на конкурентоспособность / Зайнашева // Стандарты и качество. - 2004. - №1. - С. 66-69.
10. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме / А.С. Запесоцкий. — Спб.: С-Пб гуманитар, ун-т профсоюзов, 1999. - 384 с.
11. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - Минск: Новое знание, 2000. - 216 с.
12. Котилко В.В. Стратегия развития сферы услуг: социальная политика, прогнозирование, менеджмент, маркетинг, сценарии / В.В. Котилко, И.И. Сенин. -М.: Сатурн-С, 2003.-243 с.
13. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: пер. с англ. / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2002. - 1063 с.
14. Коул Дж. Управление персоналом в современной организации: пер. с англ. / Дж. Коул. - М.: Вершина, 2004. - 351 с.
15. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний): практ. пособие / Ю.Д. Красовский. -М.: ИНФРА-М, 1997. - 368 с.
16. Кремнева Н.Ю. Формирование корпоративной культуры : инновации и стереотипы / Н.Ю. Кремнева // СОЦИС. - 2007. - № 7.-С. 52-59.
17. Крупенина Т. Социальные проблемы развития индустрии туризма / Т. Крупенина // Управление персоналом. - 2001. - №5. - С. 38-43.
18. Маркова В.Д. Маркетинг услуг / В.Д. Маркова. - М.: Финансы и статистика, 1996.-128 с.
19. Николаичук В.Е. Маркетинг и менеджмент услуг: деловой сервис / В.Е. Николайчук. — Спб.: Питер, 2005. - 604 с.

Додаткові

20. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романовича. - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. — 268 с.
21. Семенов И. Маркетинг и стратегия организации / И. Семенов // Маркетинг. -2004-№2.-С. 112-125.
22. Сергеев А.М. Поведение потребителей: учебное пособие / А.М. Сергеев, Е.А. Бойченко. - М.: Эксмо, 2006. - 320 с.

23. Сервисная деятельность: учеб. пособие / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова; под общ. ред. В.К. Романович. - 3-е изд. - Спб.: Питер, 2005.-156 с.
24. Тульчинский . Г.Л. Менеджмент в сфере культуры: учеб. пособие / Г.Л. Тульчинский, Е.Л. Шекова. — 2-е изд., испр. и доп. — Спб.: Лань, 2003. — 528 с.
25. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / Под ред. А.Д. Чудновского - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС. 2000. -400 с.
26. Удальцова М.В. Сервисология: человек и его потребности: учеб. пособие / М.В. Удальцова, Л.К. Аверченко. - Новосибирск: Сиб. соглашение, 2002.-204 с.
27. Шермерорн . Дж. Организационное поведение: пер. с англ. / Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - 8-е.изд. - Спб.: Питер, 2004. - 637 с.
28. Шишкина Е.А. Культура как источник цивилизованных и социоприродных трансформаций / Е.А. Шишкина // Социально-гуманитарные знания. - 2008. -№5.-С. 58-69