

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

Сервісологія

(назва навчальної дисципліни)

**ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

підготовки магістрів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва напрямку)

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Навчальна програма з дисципліни «Сервісологія» для магістрантів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

II с. (денна форма навчання)

Розробник: доцент, д.е.н. Голод А.П.

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол № 4 від “30” грудня 2020 року

Завідувач кафедри туризму

(підпис)

(Голод А.П.)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні вченої ради факультету туризму

Протокол від. “ ____ ” _____ 20__ року № ____

Голова _____

(підпис)

(_____)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні вченої ради факультету післядипломної та заочної освіти

Протокол від. “ ____ ” _____ 20__ року № ____

Голова _____

(підпис)

(_____)

(прізвище та ініціали)

© Голод А.П., 2020

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2020

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни “Сервісологія” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є формування та інтеграція знань і умінь щодо вирішення науково-практичних проблем різних аспектів розвитку сфери послуг.

Міждисциплінарні зв’язки: туризмологія, державне управління у сферах обслуговування та спорту, методологія та організація наукових досліджень та ін.

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

Тема 1. Сервісологія як наука.

Тема 2. Роль сфери послуг в економіці.

Тема 3. Поведінка споживачів сфери послуг.

Тема 4. Управління якістю у сфері послуг.

Тема 5. Захист прав споживачів сфери послуг.

Тема 6. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

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

Під час вивчення дисципліни студенти мають змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі. Особлива роль під час вивчення курсу відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

1.2. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

1) загальні компетентності:

ЗК6.Здатність спілкуватися та співпрацювати з фахівцями інших галузей, адаптуватися у соціальному та професійному середовищі.

ЗК10.Здатність досліджувати тенденції розвитку готельно-ресторанної та туристичної індустрії, володіти знаннями, щодо її складових.

2) фахові компетентності:

ФК6. Здатність визначати основні вимоги до системи сервісних, організаційних, соціальних, управлінських, інфраструктурних, маркетингових, технологічних та економічних інновацій у господарській діяльності суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК.17 Здатність формулювати завдання, пов’язані з впровадженням систем

управління якістю та її складових.

Програмні результати навчання:

РН2. Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.

РН7. Знання інноваційних форм обслуговування та надання додаткових послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН9. Здатність формувати продуктивні команди з урахуванням психологічних властивостей і міжособистісних стосунків.

РН10. Здатність визначати основні вимоги до побудови системи організаційних, соціальних, інфраструктурних, технологічних та економічних інновацій в індустрії гостинності.

На вивчення цієї обов'язкової навчальної дисципліни відводиться 90 годин (3 кредити ECTS).

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

1. Сервісологія як наука

Передумови виникнення сервісології, її основні наукові течії, об'єкт, предмет і методи дослідження. Поняття послуги, сервісу, класифікація послуг, їх основні риси. Людина як соціально-природна істота, її потреби і методи їх задоволення сферою сервісу. Комплексний підхід до дослідження людини як цілісності.

2. Роль сфери послуг в економіці

Основні етапи розвитку сфери послуг у світовій економіці. Структура економіки розвинених країн, місце у ній сфери послуг. Співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування. Галузева та територіальна структура сучасної сфери послуг, роль сфери послуг в українській економіці, місце в ній індустрії гостинності

3. Поведінка споживачів сфери послуг

Зміст поняття поведінки із точки зору сервісології, сутність біхевіоризму. Потреби споживачів та особливості їх задоволення у сфері обслуговування, зокрема, у процесі сервісу. Роль мотивації у реалізації потреб споживача. Основні мотивації і бар'єри споживача готельно-ресторанних і туристичних послуг.

4. Управління якістю у сфері послуг

Зміст поняття якості, її види. Специфіка якості туристичних та готельно-ресторанних послуг. Стандарти якості як основа сервісу. Сучасні методи та міжнародні системи управління якістю, їх застосування у сфері послуг.

5. Захист прав споживачів сфери послуг

Нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні, основні права споживача та механізми їх захисту. Механізми захисту прав споживачів на інформацію про послугу, на її якість та безпечність. Використання різних способів оформлення претензій щодо порушення прав споживача. Реагування на претензії споживачів.

6. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг

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

3. Рекомендована література

Основна:

1. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с.
2. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.
3. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
4. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.
5. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
6. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

Допоміжна:

7. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.
8. Голод А.П. Інноваційні фактори безпеки регіональних туристичних систем. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент, 2016. Вип. 15. С. 164–167.
9. Голод А.П. Основні напрями екологізації туристичної діяльності у приміській зоні великого міста. Глобальні та національні проблеми економіки,

2015. №8. С. 811–814. URL: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/171.pdf>

10. Голод А.П., Феленчак Ю.Б. Готельне господарство в структурі регіональних туристичних систем. Інфраструктура ринку : електронний науково-практичний журнал, 2019. Вип. 32. С. 277–281. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/43.pdf

11. Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. Журнал Європейської економіки, 2015. Т. 14(3). С. 273–284.

12. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2005. 408 с.

Інформаційні ресурси Інтернет

13. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>

14. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах.

- обговорення на семінарському занятті;
- практична робота;
- кейси;
- групова дискусія;
- індивідуальне завдання.

Підсумковий контроль – усний іспит за питаннями білетів (II семестр – денна форма).

Екзаменаційні вимоги

1. Передумови виникнення сервісології.
2. Основні наукові течії у сервісології.
3. Об'єкт, предмет і методи дослідження сервісології.
4. Поняття послуги, сервісу.
5. Класифікація послуг, їх основні риси.
6. Людина як соціально-природна істота, її потреби і методи їх задоволення сферою сервісу.
7. Комплексний підхід до дослідження людини як цілісності.
8. Основні етапи розвитку сфери послуг у світовій економіці.
9. Структура економіки розвинених країн, місце у ній сфери послуг.
10. Співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування.

11. Галузева та територіальна структура сучасної сфери послуг.
12. Роль сфери послуг в українській економіці, місце в ній індустрії гостинності.
13. Зміст поняття поведінки із точки зору сервісології, сутність біхевіоризму.
14. Потреби споживачів та особливості їх задоволення у сфері обслуговування.
15. Роль мотивації у реалізації потреб споживача.
16. Основні мотивації і бар'єри споживача готельно-ресторанних і туристичних послуг.
17. Зміст поняття якості, її види.
18. Специфіка якості туристичних та готельно-ресторанних послуг.
19. Стандарти якості як основа сервісу.
20. Сучасні методи та міжнародні системи управління якістю, їх застосування у сфері послуг.
21. Нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
22. Основні права споживача та механізми їх захисту.
23. Механізми захисту прав споживачів на інформацію про послугу,
24. Механізми захисту прав споживачів на якість та безпечність послуги.
25. Використання різних способів оформлення претензій щодо порушення прав споживача.
26. Реагування на претензії споживачів.
27. Сучасні тенденції розвитку сфери послуг.
28. Сутність та роль віртуалізації в сфері послуг.
29. Проблеми і перспективні напрями віртуалізації.
30. Ступені віртуалізації у сфері послуг.
31. Сучасні напрями віртуалізації у сфері послуг.
32. Інтернет-туризм та віртуальні тури.
33. Сучасні форми організації надання послуг з використанням можливостей соціальних мереж.
34. Аутстафінг у сфері послуг.
35. Аутсорсинг у сфері послуг.
36. Перспективи автоматизації та роботизації надання послуг.