

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

**КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Сервісологія**

(назва навчальної дисципліни)

**підготовки** магістрів

(рівень вищої освіти)

**галузь знань** 07 Управління та адміністрування

(шифр і назва напрямку)

**спеціальність** 073 Менеджмент

(шифр і назва спеціальності)

**Львів-2020**

Робоча програма з навчальної дисципліни «Сервісологія» для магістрантів спеціальності 073 Менеджмент

II с. (денна форма навчання)

Розробник: доцент, д.е.н. Голод А.П.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол від “30” грудня 2020 року № 4

Завідувач кафедри туризму

\_\_\_\_\_

(підпис)

(Голод А.П.)

(прізвище та ініціали)

© Голод А.П., 2020

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2020

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»  Спеціальність: <u>073 Менеджмент</u>	Обов'язкова	
Модулів –		<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів –		1-й	-
Індивідуальне науково-дослідне завдання: не передбачено		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин: 90		2-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 2	Рівень вищої освіти: магістр	<b>Лекції</b>	
		30 год.	-
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		30 год.	-
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		30 год.	-
<b>Індивідуальні завдання: -</b>			
Вид контролю: іспит			

## **2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

2.1. 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.

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

### **загальні компетентності:**

ЗК7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

### **фахові компетентності:**

СК11. Здатність до реалізації проектів у сфері обслуговування;

СК12. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів сфери обслуговування.

### **Програмні результати навчання:**

ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу);

ПРН14. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів сфери обслуговування.

## **3. Програма 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.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
л		с	п	лаб	с.р.	л		с	п	лаб	с.р.	
<b>Тема 1.</b> Сервісологія як наука	12	4	4		-	4	-	-	-	-	-	-
<b>Тема 2.</b> Роль сфери послуг в економіці	12	4	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-
<b>Тема 3.</b> Поведінка споживачів сфери послуг	12	4	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-
<b>Тема 4.</b> Управління якістю у сфері послуг	12	4	4		-	4	-	-	-	-	-	-

<b>Тема 5.</b> Захист прав споживачів сфери послуг	12	4	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-
<b>Тема 6.</b> Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	30	10	4	6	-	10	-	-	-	-	-	-
<b>Разом</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Основні наукові течії в сервісології	2	-
2	Людина як суб'єкт сервісу	2	-
3	Сфера послуг в економіці зарубіжних країн	2	-
4	Особливості маркетингу у сфері послуг	2	-
5	Якість як пріоритет сучасної сфери послуг	4	-
6	Особливості захисту прав споживачів у сфері послуг	2	-
7	Характеристика основних напрямів інноваційного розвитку сфери послуг	4	-
	Разом	18	-

### 6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Аналіз ролі сфери послуг в економіці України	2	-
2	Моделювання поведінки споживачів сфери послуг	2	-
3	Інноваційні методи вирішення проблемних ситуацій щодо захисту прав споживачів у сфері послуг	2	-
4	Підготовка і захист проекту щодо впровадження інновацій на підприємстві сфери послуг	6	-
	Разом	12	-

### 7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Сервісологія як наука	4	-
2	Роль сфери послуг в економіці	4	-

3	Поведінка споживачів сфери послуг	4	-
4	Управління якістю у сфері послуг	4	-
5	Захист прав споживачів сфери послуг	4	-
6	Сучасні тенденції розвитку сфери послуг	10	-
	<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>-</b>

## 8. Індивідуальні завдання

У межах теми 6 «Сучасні тенденції розвитку сфери послуг» передбачено виконання практичної роботи №4 на тему «Підготовка і захист проекту щодо впровадження інновацій на підприємстві сфери послуг», яка виконується на основі індивідуальних завдань.

Індивідуальні завдання у вигляді мультимедійних презентацій та конспектів самопідготовки за кожним із видів робіт передбачені також для студентів, що навчаються за графіком сприяння.

## 9. Методи контролю

**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).

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Форма навчання/ види робіт	Поточне опитування та самостійна робота						Разом поточне	Іспит	Всього
	T1	T2	T3	T4	T5	T6			
<b>Денна (усього балів)</b>	<b>0-8</b>	<b>0-8</b>	<b>0-8</b>	<b>0-8</b>	<b>0-8</b>	<b>0-10</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
Семінари	0-8	0-6	0-6	0-8	0-6	0-4	38		
Практичні роботи		0-2	0-2		0-2	0-6	12		
<b>Заочна (усього балів)</b>	-	-	-	-	-	-	-		
Семінари	-	-	-	-	-	-	-		
Практичні роботи	-	-	-	-	-	-	-		

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
75-81	<b>C</b>		
68-74	<b>D</b>	задовільно	
61-67	<b>E</b>		
35-60	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 11. Методичне забезпечення

#### СЕМІНАР №1

#### Основні наукові течії в сервісології

*Питання для обговорення:*

1. Початковий етап наукових досліджень сфери послуг.
2. Дослідження сфери послуг із точки зору класичної методології науки.
3. Некласична методологія у наукових дослідженнях сфери послуг.
4. Зміст постнекласичної методології сучасної сервісології.
5. Соціально-психологічні дослідження сфери послуг на сучасному етапі.
6. Сфера послуг як об'єкт дослідження технічних наук.
7. Сучасні економічні дослідження сфери послуг.
8. Маркетингові аспекти досліджень у сервісології.

#### СЕМІНАР №2

#### Людина як суб'єкт сервісу

*Питання для обговорення:*

1. Потреби людини та особливості їх задоволення під час сервісу.
2. Місце потреб людини у філософських концепціях різних епох.
3. Гуманітарна, технологічна, функціональна і комерційна концепції гостинності як приклад різних підходів до ролі і місця людини у сфері послуг.



4. Людина як працівник сфери послуг: сучасні проблеми та тенденції.
5. Людина як споживач: клієнтоорієнтованість як парадигма ведення бізнесу у сучасній сфері послуг.
6. Гуманітарна концепція сервісу з позицій системного і синергетичного підходів.

### **СЕМІНАР №3**

#### **Сфера послуг в економіці зарубіжних країн**

*Питання для обговорення:*

1. Характеристика ролі сфери послуг у сучасній світовій економіці.
2. Відмінності функціонування сфери послуг у різних макрорегіонах.
3. Характеристика структури, проблем і тенденцій розвитку сфери послуг однієї із зарубіжних країн (за вибором).

### **СЕМІНАР №4**

#### **Особливості маркетингу у сфері послуг**

*Питання для обговорення:*

1. Соціально-економічне значення маркетингу у сфері послуг.
2. Основні фактори, що впливають на підвищення попиту на різні типи послуг.
3. Принципи та функції маркетингу послуг.
4. Концепції маркетингу послуг та їхня специфіка.
5. Маркетингове середовище підприємств сфери послуг, його структура.
6. Позиціонування послуг: сутність та основні завдання.

### **СЕМІНАР №5**

#### **Якість як пріоритет сучасної сфери послуг**

*Питання для обговорення:*

1. Якість як об'єкт управління. Специфіка якості послуг.
2. Стандарти якості послуг: види, функції, особливості контролю за дотриманням.
3. Менеджмент якості у сучасній сфері послуг України. Об'єкти управління якістю на різних етапах діяльності підприємств.
4. Інноваційні технології управління якістю послуг.
5. Класичні та сучасні методи управління якістю послуг.

### **СЕМІНАР №6**

#### **Особливості захисту прав споживачів у сфері послуг**

*Питання для обговорення:*

1. Нормативно-правове забезпечення захисту прав споживачів у сфері послуг в Україні.
2. Організаційно-економічні механізми захисту прав споживачів.
3. Право споживача на інформацію про послугу: проблеми реалізації.
4. Право споживача на якісні та безпечні послуги.

5. Право споживача на захист своїх прав: специфіка сфери послуг.
6. Перспективні напрями удосконалення системи захисту прав споживачів послуг.

## **СЕМІНАР №7**

### **Характеристика основних напрямів інноваційного розвитку сфери послуг**

*Питання для обговорення:*

1. Основні риси інноваційного розвитку сфери послуг на глобальному та національному рівнях.
2. Процесні інновації у сфері послуг: загальні риси на сучасному етапі.
3. Продуктові інновації та їх значення для підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери послуг.
4. Характеристика різних видів інновацій у сучасній сфері послуг (за вибором).

## **ПРАКТИЧНА РОБОТА №1**

### **Аналіз ролі сфери послуг в економіці України**

*Завдання:*

1. На основі статистичних даних про структуру національної економіки за показниками ВВП та зайнятості у 2010-2019 рр. розрахувати індекси відповідних показників у порівнянні з базовим (2010) роком.
2. Побудувати структурні діаграми, що ілюструють місце сфери послуг в економіці України у 2010 та 2019 рр. за обома показниками.
3. Побудувати графіки, що ілюструють тенденції змін частки сфери послуг у структурі національної економіки у 2010-2019 рр.
4. Зробити висновки.

## **ПРАКТИЧНА РОБОТА №2**

### **Моделювання поведінки споживачів сфери послуг**

*Завдання:*

1. Взяти участь у діловій грі, під час якої змоделювати основні проблемні ситуації у взаємодії персоналу підприємств сфери послуг та споживачів (замовлення послуги, індивідуальний підхід, повернення коштів, приймання і розгляд претензій, міжособистісні конфлікти та ін.).
2. Узагальнити основні типи споживачів послуг та їх переваги і недоліки із точки зору підприємства сфери послуг.
3. Зробити висновки та обговорити їх.

## **ПРАКТИЧНА РОБОТА №3**

### **Інноваційні методи вирішення проблемних ситуацій щодо захисту прав споживачів у сфері послуг**

*Завдання:*

1. Сформулювати і обговорити кейси щодо нових підходів до захисту прав споживачів сфери послуг.

2. Підготувати рекомендації для підприємств та організацій, органів влади щодо удосконалення механізмів вирішення проблем дотримання прав споживачів.

### **ПРАКТИЧНА РОБОТА №3**

#### **Підготовка і захист проекту щодо впровадження інновацій на підприємстві сфери послуг**

##### *Завдання:*

1. Проаналізувати інноваційну діяльність обраного підприємства сфери послуг (бажано за матеріалами виробничої практики) методом SWOT.
2. Відповідно до виявлених слабких сторін та можливостей запропонувати інновацію, яку слід розробити/впровадити у діяльність підприємства.
3. Розробити проект впровадження інновації у діяльність підприємства.
4. Підготувати мультимедійну презентацію проекту і захистити її.

### **12. 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](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/>