

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

Факультет туризму

Кафедра туризму

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
з навчальної дисципліни:**

Сервісологія

для студентів спеціальностей 073 «Менеджмент»,

241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм»

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Розробники: Голод А.П., Беля І.Я.

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні кафедри туризму

_____ 20__ р. протокол № _

Зав. каф _____ Голод А.П.

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.

Джерела для підготовки:

1. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
2. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.
3. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

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.

Джерела для підготовки:

1. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.
2. Гринів О. Філософія туризму : навч. посіб. Львів: ПАІС, 2017. 200 с.
3. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.

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).

Джерела для підготовки:

1. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
2. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2005. 408 с.
3. EUROSTAT. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat>

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.

Джерела для підготовки:

1. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
2. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с.
3. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

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.

Джерела для підготовки:

1. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.
2. Голод А.П. Проблеми забезпечення якості туристичних послуг та напрямки їх вирішення. Менеджмент і логістика – перспективні напрямки розвитку економіки: збірник матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 20-21 вересня 2013 р.). Київ : ГО «Київський економічний науковий центр», 2013. С. 34-35.
3. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

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.

Джерела для підготовки:

1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>
2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007 448 с.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
4. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с.

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).

Джерела для підготовки:

1. Голод А.П. Інноваційні фактори безпеки регіональних туристичних систем. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент, 2016. Вип. 15. С. 164–167.
2. 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>
3. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
4. Поняття та види інновацій. Поняття інноваційної діяльності та її предмет. URL: <https://buklib.net/books/37223/>

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. Сформувати 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.

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/>