



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

КАФЕДРА ТУРИЗМУ
Силабус курсу



**КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ
РОЗВИТКУ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Освітній рівень: третій (освітньо-науковий)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 242 Туризм

Рік підготовки: – 1, семестр – 2

Компонент освітньо-наукової програми: вибірковий

Обсяг курсу – 3 кредити (90 годин, з них 30 – лекції, 30 – семінарські заняття, самостійної роботи – 30 год.).

Керівник курсу:

д.е.н., професор, завідувач кафедри туризму

Голод Андрій Петрович

Контактна інформація:

aholod2012@gmail.com

Опис дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є формування в аспірантів комплексу знань та умінь щодо концептуальних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери обслуговування.

Під час вивчення дисципліни аспіранти матимуть змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній сфери обслуговування і туризму, зокрема, а й набути умінь застосовувати здобуті знання у практиці управління підприємствами, організаційній, викладацькій та науково-дослідній роботі.

Зміст курсу

Теми	Результати навчання	Оцінювання
1. Теоретико-методологічні засади дослідження сфери обслуговування	Розуміти міждисциплінарний характер досліджень сучасної сфери обслуговування. Знати сутність сервісології як науки про сферу послуг, передумови її виникнення сервісології, основні наукові течії, об'єкт, предмет і методи	Обговорення на семінарському занятті

	дослідження. Розуміти поняття послуги, сервісу, знати класифікацію послуг, їх основні риси, Мати уявлення про людину як соціально-природну істоту, про її потреби і методи їх задоволення сферою обслуговування. Розуміти комплексний підхід до дослідження людини як цілісності	
2. Роль сфери обслуговування в економіці	Знати основні етапи розвитку сфери обслуговування у світовій економіці. Уміти оцінювати структуру економіки розвинених країн та виявляти місце у ній сфери обслуговування. Розуміти співвідношення між поняттями сфери послуг, невиробничої сфери, сфери обслуговування. Знати галузеву та територіальну структуру сучасної сфери обслуговування, її роль в українській економіці, місце в ній туризму	Обговорення на семінарському занятті
3. Поведінка споживачів сфери обслуговування	Розуміти зміст поняття поведінки, сутність біхевіоризму як концептуальної основи вивчення поведінки споживачів. Знати потреби споживачів та особливості їх задоволення у сфері обслуговування. Орієнтуватися в особливостях задоволення потреб споживача у процесі сервісу. Знати роль мотивації у реалізації потреб споживача. Уміти ідентифікувати основні мотивації і бар'єри споживача готельно-ресторанних і туристичних послуг	Кейси, групова дискусія
4. Концептуальні основи управління якістю у сфері обслуговування	Розуміти зміст поняття якості, знати її види. Знати специфіку якості туристичних та готельно-ресторанних послуг. Орієнтуватися у стандартах якості. Знати сучасні методи та міжнародні системи управління якістю	Кейси
5. Нормативні основи та концептуальні підходи до захисту прав споживачів сфери обслуговування	Розуміти роль гуманістичної концепції з точки зору захисту прав споживача послуг. Знати нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні, основні права споживача та механізми їх захисту. Орієнтуватися в механізмах захисту прав споживачів на інформацію про послугу, на її якість та безпечність. Уміти використовувати різні способи оформлення претензій щодо порушення прав споживача, реагувати на претензії споживачів	Кейси. Обговорення на семінарському занятті
6. Сучасні тенденції розвитку сфери обслуговування	Знати сучасні тенденції розвитку сфери обслуговування. Розуміти сутність та роль віртуалізації в сфері обслуговування, її проблеми і перспективні напрями, знати ступені віртуалізації. Орієнтуватися в системах онлайн-бронювання, онлайн-оплати, механізмах електронного підпису. Розуміти зміст Інтернет-туризму та віртуальних турів. Уміти аналізувати	Обговорення на семінарському занятті

	сучасні форми організації надання послуг у сфері обслуговування, використовувати можливості соціальних мереж.	
--	---	--

Літературні джерела

1. Ареф'єва О.В., Луцька Т.В. Бізнес-процеси підприємств сфери послуг: фактори, формування, конкурентоспроможність : монографія. Київ : Вид. Європейського ун-ту, 2009. 96 с.
2. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 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. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

Політика курсу

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Семінарські заняття, які здаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання курсу відбувається у визначеному положеннями Університету порядку.

Політика щодо академічної доброчесності: Усі види робіт виконуються аспірантами самостійно. У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування та ін.) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять в усній формі, а також шляхом оцінювання активності аспірантів під час лекцій і обговорення вивченого матеріалу. Максимальний сумарний бал за результатами поточного оцінювання – 100 (по 5 балів за кожне семінарське заняття і по 4-5 балів на кожну тему за участь в обговоренні матеріалу під час лекцій).

Підсумковий контроль – залік, який виставляється за результатами поточного контролю. Максимальна кількість балів за курс – 100.