

**Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

На засіданні Вченої ради
інженерно-педагогічного
факультету

« 03 » 03 2021 р.

Протокол № 6

Голова Вченої ради, декан,
професор Кильдеров Д.Б.



ПРОГРАМА

вибіркової навчальної дисципліни

СЕРВІСОЛОГІЯ

освітнього рівня **бакалавр**

галузі знань **01 Освіта**

спеціальності **015 Професійна освіта. Готельно-ресторанна справа**

Шифр за навчальним планом **ПП 2.03**

Київ 2021

Розробник програми:

Іщенко Світлана Михайлівна, старший викладач кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

Корець Микола Савич, професор, доктор педагогічних наук, проректор із науково-педагогічної та адміністративно-господарчої роботи Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова.

Рецензенти:

Близнюк Микола Миколайович, професор, доктор педагогічних наук, професор кафедри виробничо-інформаційних технологій та безпеки життєдіяльності факультету технологій і дизайну університету імені В. Г. Короленка.

Зубар Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, професор кафедри промислової інженерії та сервісу інженерно-педагогічного факультету Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова

© Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021

© Іщенко С.М., Корець М.С. 2021

I. Пояснювальна записка

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Сервісологія» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки фахівців освітнього рівня (бакалавр), галузі знань 01 Освіта/ Педагогіка, спеціальності 015 Професійна освіта. Харчові технології згідно навчальних планів 2019 року затвердження.

Дисципліна «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг України та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспекти сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг.

.Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» базується на знаннях, які студенти отримали після вивчення дисциплін циклу фундаментальної, природничо-наукової підготовки; циклу науково-предметної підготовки; Найбільшою мірою дисципліна «Сервісологія» спирається на теоретичні знання і практичні навички, сформовані при вивченні дисциплін: «Товарознавство у ресторанному господарстві», «Виробниче навчання», «Технологія продукції ресторанного господарства», та інші.

Знання, отримані при вивченні дисципліни, можуть бути використані у процесі вивчення дисциплін «Організація спеціалізованого обслуговування», «Управління якістю продукції», «Організація ресторанного господарства» та написання курсових і бакалаврських робіт.

Мета і завдання навчальної дисципліни

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

Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія» є: оволодіння умінь з організації ефективних моделей взаємодії всіх структурних підрозділів закладів ресторанного та готельного господарства згідно з внутрішніми та міжнародними стандартами якості сервісних послуг; формування вмінь з реалізації ефективних зовнішніх та внутрішніх комунікацій на підприємствах сфери гостинності; опанування сучасних технологій з організації сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів; формування уявлення щодо методик розробки нових послуг з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

II. Основні результати навчання та компетентності

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1.	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none">- предмет і об'єкт сервісології;- основні поняття теорії потреб;- розвиток потреб в історії людства;- сучасні погляди на потреби людини;- соціально-психологічні концепції потреб;- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності- сучасні потреби споживання в Україні. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none">- застосовувати професійну термінологію, стосовно потреб, пов'язаних з професійною діяльністю;- визначати сучасні та майбутні потреби;- застосовувати придбані знання для формування структури сервісної діяльності	<p>Виробнича компетентність педагога:</p> <p>здатність до розуміння соціально-економічних явищ, суспільних процесів і тенденцій науково-технічного прогресу; здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовуючи здобуті знання; здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності; здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу; здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.</p>
2.	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none">- принципи організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур;- номенклатуру основних і додаткових	<p>Виробничо-технологічна галузева компетентність:</p> <p>здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати;</p>

<p>послуг у закладах готельно-ресторанного господарства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді); – здійснювати організацію сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; – розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів; - застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності; – використовувати організаторські навички для планування роботи колективу; – розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції при спілкуванні з ними; – демонструвати уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства 	<p>здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства; здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; здатність формувати і реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді); здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства; здатність аналізувати та впроваджувати новітні технології у закладах готельно-ресторанного господарства та управляти рекреаційними комплексами; здатність організовувати роботу персоналу, ефективну взаємодію структурних підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.</p>
--	---

III. Примірний тематичний план дисципліни

На вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» відводиться 3 кредити ЄКТС 90 годин.

№ з/п	Назви модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
		Всього	Аудиторні	Лекції	Практичні роботи	СРС
	МОДУЛЬ I Основи теорії сервісу. Потреби людини	45	20	8	12	25
1.	Тема 1.1. Теоретичні основи сервісології	11	4	2	2	7
2.	Тема 1.2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку	10	4	2	2	6
3.	Тема 1.3. Сучасні наукові концепції потреб людини.	12	6	2	4	6
4.	Тема 1.4. Інтегративна концепція потреб людини	12	6	2	4	6
Види контролю	Контроль на аудиторних заняттях					
	Контроль самостійної роботи					
	Модульна контрольна робота					
5.	МОДУЛЬ II Сутність послуг та основи сервісу	45	19	6	13	26
6.	Тема 2.1. Теоретичні основи сервісної діяльності.	15	6	2	4	9
7.	Тема 2.2. Сучасні аспекти сервісної діяльності	15	6	2	4	9
8.	Тема 2.3. Культура сервісної діяльності	15	7	2	5	8
Види контролю	Контроль на аудиторних заняттях					
	Контроль самостійної роботи					
	Модульна контрольна робота					
Підсумковий	Залік					
РАЗОМ:		90	39	14	25	51

IV. Зміст навчальної дисципліни

МОДУЛЬ I Основи теорії сервісу. Потреби людини

Тема 1.1. Теоретичні основи сервісології

Роль і місце сервісології в системі наукового знання. Основні категорії сервісології. Вивчення комплексу базових потреб, принципів їх класифікації, розгляд історичного розвитку теорії потреб і аналіз сучасної парадигми "потреба - мотивація - діяльність".

Основні поняття й визначення в сервісології. Зв'язок потреб зі сферою послуг.

Класифікація потреб. Структура задоволення потреби людини.

Загальна характеристика потреб.

Тема 1.2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку

Потреби як умова соціалізації в первісному суспільстві.

Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї.

Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті.

Зародження теорії потреб в Античності й Середньовіччі.

Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва.

Потреби як основа діяльності у філософії кінця ХУІІІ-ХІХ століть.

Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

Тема 1.3. Сучасні наукові концепції потреб людини

Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах ХХ століття.

Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба-мотивація-діяльність.

Тема 1.4. Інтегративна концепція потреб людини

Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб.

Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю.

Модуль II. Сутність послуг та основи сервісу

Тема 2.1. Теоретичні основи сервісної діяльності

Загальна сутність сервісної діяльності.

Основні поняття, терміни і визначення.

Класифікація послуг, їх загальна характеристика.

Тема 2.2. Сучасні аспекти сервісної діяльності

Особливості ринку послуг в Україні.

Сервісні технології, сучасні форми обслуговування.

Основи сервісу гостинності.

Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.

Транспорт як елемент світового ринку гостинності.

Тема 2.3. Культура сервісної діяльності

Етика і психологія сервісної діяльності.

Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.

Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.

V. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ

НАВЧАННЯ

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни «Сервісологія» проводиться на завершальному етапі її вивчення у формі *заліку*.

Перелік питань, що виносяться на екзамен

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

25. 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?
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?
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. Які 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?
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.
68. Наведіть приклади загальноукраїнських мереж в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг.
69. Що таке культура сервісної діяльності?
70. Які основні вимоги до працівників контактної зони з точки зору культури сервісу? З чого повинна складатися їх культура обслуговування?
71. Що таке якість послуг?
72. Яким чином споживачі та виробники послуг зацікавлені у підвищенні показників їхньої якості?
73. Що таке виробничі, функціональні та споживчі властивості послуг? Як вони пов'язані між собою?
74. Які розрізняють властивості послуг? В чому полягає їх сутність?
75. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві?
76. Яким чином відображається різний рівень показників якості послуг на їх вартості?
77. Наведіть приклади з галузей готельного, ресторанного, туристичного господарства.
78. Що таке безпека послуги? З чого вона складається?

79. Що таке інформаційна безпека?

80. Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

V. Засоби діагностики успішності навчання

Вхідний контроль проходить у письмовій формі і представляє собою набір тестових завдань, за допомогою яких здійснюється перевірка базових знань, необхідних для подальшого вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія».

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є усне опитування теоретичного матеріалу (допуск до лабораторних занять), виконання та захист лабораторних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання підготовки до лабораторно-практичних робіт, опрацювання додаткових джерел інформації, оцінювання презентацій, ситуаційних завдань.

Вивчення кожного змістового модуля навчальної програми закінчується ***модульною контрольною роботою***, яка представляє собою набір тестових завдань.

VI. Інформаційні джерела для вивчення

6.1. Основна література:

1. Апопій В.В, Футало Т.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О. Організація і технологія надання послуг: навч. посібник. Київ: Академія, 2006. 222 с.
2. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність. Навч. посібник / Л. П. Малюк та інш. Харків : ХДУХТ, 2009. 211 с.
3. Тарасенко, В.І. Споживання і споживацтво. Київ: Політвидав України, 1988. 152 с.
4. Тараткевич М.В. Человек и его потребности. Минск.: Беларусь, 1989. 207с.

6.2. Додаткова

5. Верещагина Л. А. Психология потребностей и мотивация персонала. Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2002. 152 с.
6. Машир Н.П. Сучасний етикет та секрети гостинності: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2010. 213с.
7. Мочерний С.В. Сфера послуг. Економічна енциклопедія у трьох томах. Том 3. Київ: Видавничий центр «Академія», Тернопіль: Академія народного господарства, 2002. 678 с.
8. Ульвик Э. Чего хотят потребители. Киев: Companion Group, 2007. 224 с.
9. Шварц П. Оцінка ступеня задоволеності споживача: Як дізнатися, що насправді думають люди. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. 352 с.
10. Шмигин И. Философия потребления. Харьков: Изд-во "Гуманитарный центр", 2009. 304 с.
11. Шканова О.М. Маркетинг послуг. Навч. посібник. Київ: Кондор, 2003. 304.
12. Maliuk L. P., Varypaiev O. M., Deinychenko L. G. Serviceology as an innovative science in hospitality and tourism /3rd International conference on hospitality and tourism management, 2015. 05th-06th November. Colombo, Sri Lanka: Book of Abstracts. P. 41.
13. Mochimaru M., Ueda K., Takenaka, T. (Eds.) (2014) Serviceology for Services. Japan: Springer. – 368 p.

6.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті

14. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html
15. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/>
16. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#hex30
17. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html

18. Психологічне трактування потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу : <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/>
19. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57>.
20. Природа потреб людини. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.

Навчальне видання

**ІЩЕНКО Світлана Михайлівна
КОРЕЦЬ Микола Савич**

ПРОГРАМА

вибіркової навчальної дисципліни

СЕРВІСОЛОГІЯ

освітнього рівня бакалавр

галузі знань 01 Освіта

спеціальності 015 Професійна освіта. Готельно-ресторанна справа

Шифр за навчальним планом ПП 2.03



Підписано до друку 27.05.2021 р. Формат 60x84/16.

Папір офісний. Гарнітура Times New Roman.

Ум. др. арк. 0,81. Обл.-вид. арк. 0,56

Зам. № 141.

Віддруковано з оригіналів.

Видавництво Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова. 01601, м. Київ-30, вул. Пирогова, 9
Свідоцтво про реєстрацію ДК № 1101 від 29.10.2002. (044) 234-75-87
Віддруковано в друкарні Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова (044) 239-30-26