

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Вченою радою факультету  
бізнесу та сфери обслуговування  
30 серпня 2022 р., протокол № 07



Голова Вченої ради  
Галина ТАРАСЮК

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«СЕРВІСОЛОГІЯ»**

для студентів освітнього ступеня «бакалавр»  
спеціальності 242 «Туризм»  
освітньо-професійна програма «Туризм»  
факультет бізнесу та сфери обслуговування  
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні  
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
«29» серпня 2022 р.,  
протокол № 05

Голова завідувача кафедри  
Галина ТАРАСЮК

Гарант освітньо-професійної програми  
Ольга МІЛІНЧУК

Розробник: асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Діна ЯРМОЛЮК

Житомир  
2022-2023 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/2

## 1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна
Кількість кредитів 4	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	нормативна
	Спеціальність 242 «Туризм»	
Модулів 5	Освітній ступінь «бакалавр»	Рік підготовки 4
Змістових модулів 5		Семестр 7
ІНДЗ: €		Лекції 32 год.
Загальна кількість годин 120		Практичні (семінари) 32год.
аудиторних _____ 4 самостійної роботи <u>56</u> (47%)		Форма контролю: екзамен

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/3

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

**Мета:** формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності

### **Завдання:**

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;
- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;
- аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Вивчення курсу дозволить сформувати цілісне уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

### **знати:**

- предмет і об'єкт сервісної діяльності;
- 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;
- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

### **вміти:**

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;
- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;
- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_ / 4

спеціальною літературою.

### **Компетентності для дисципліни**

#### **Загальні компетентності**

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

#### **Спеціальні (фахові, предметні) компетентності**

ФК01. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК06. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

#### **Результати навчання**

РН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

РН09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

РН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/5

## 2 Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

### Змістовий модуль I. Основи теорії сервісу

#### *Тема 1. Теоретичні основи сервісної діяльності*

1. Роль і місце сервісології в системі наукових знань.
2. Основні поняття й визначення сервісології.
3. Класифікація потреб.
4. Загальна характеристика потреб.

#### *Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку*

1. Потреби як умови соціалізації в первісному суспільстві.
2. Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї.
3. Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті.
4. Зародження теорії потреб в Античності і Середньовіччі.
5. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва.
6. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII–XIX століть.
7. Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

### Змістовий модуль II. Потреби людини

#### *Тема 4 Сучасні наукові концепції потреб людини*

1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття
2. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
  - 2.1. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда
  - 2.2. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
  - 2.3. Галактика потреб Казимежа Обухівського
  - 2.4. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова
  - 2.5. "Суспільство споживання" в умовах інформаційної цивілізації

#### *Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини*

1. Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб
2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю

### Змістовий модуль III. Сутність послуг

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /6

### ***Тема 6. Сутність послуг***

1. Сутність послуг
2. Інформаційна база моніторингу послуг

### ***Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності***

1. Класифікація видів послуг
2. Якість послуг сервісної діяльності

## **Змістовий модуль IV. Сервіс як специфічний вид діяльності**

### ***Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності***

1. Загальна сутність сервісної діяльності.
  - 1.1. Сервіс як діяльність
  - 1.2. Сервіс як потреба
  - 1.3. Сервіс як послуга
2. Основні поняття, терміни і визначення
3. Класифікація послуг, їх загальна характеристика

### ***Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності***

1. Особливості ринку послуг в Україні
2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування

### ***Тема 10. Культура сервісної діяльності***

1. Етика і психологія сервісної діяльності
2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу

### ***Тема 11 Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя***

1. Вплив рівня розвитку сервісу на економічні показники
2. Інтегральні показники якості життя
3. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя

## **Змістовий модуль V. Основи сервісу гостинності**

### ***Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності***

1. Сутність і структура світового ринку гостинності
2. Інтеграційні процеси в готельній індустрії
3. Структура світового ринку гостинності

### ***Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності***

1. Товарна структура світового ринку готельних послуг
2. Товарна структура світового ринку ресторанних послуг

### ***Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності***

1. Сутність і види транспорту
2. Структура світового ринку транспорту

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/7

### 3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Кількість годин, відведених на:					
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Семінарські заняття	Консультації	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу</b>						
Тема 1. Теоретичні основи сервісології .	8	2	2	-	-	4
Тема:2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	8	2	2	-	-	4
<b>Змістовий модуль 2. Потреби людини</b>						
Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	8	2	2	-	-	4
Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини	12	4	4	-	-	4
Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини.	8	2	2	-	-	4
<b>Змістовий модуль 3. Сутність послуг.</b>						
Тема 6. Сутність послуг .	8	2	2	-	-	4
Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	8	2	2	-	-	4
<b>Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності.</b>						
Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності.	8	2	2	-	-	4
Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності.	8	2	2	-	-	4
Тема 10. Культура сервісної діяльності.	12	4	4	-	-	4
Тема11. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	8	2	2	-	-	4
<b>Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності.</b>						
Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності .	8	2	2	-	-	4
Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	8	2	2	-	-	4
Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності	6	2	-	-	-	4
	120	32	32	-	-	56

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк. _17_/8

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-1910.- 05.01/241 Б/ОК35-2023
	Екземпляр № 1	Арк. __/87

#### 4. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	2
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	2
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	4
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	2
6.	Сутність послуг .	2
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	2
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	2
10.	Культура сервісної діяльності.	4
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	2
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	2
13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	2
	<b>Разом</b>	<b>32</b>

#### 5. Теми для додаткового вивчення

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	-
2.	Сучасні наукові концепції потреб людини	-
3.	Інтегративна концепція потреб людини.	-
4.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	-
5.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	-
6.	Культура сервісної діяльності.	-
7.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	-
8.	Світовий ринок сервісу гостинності .	-
9.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	-
10.	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	-
	<b>Разом</b>	<b>-</b>

#### 6. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Теоретичні основи сервісології	4
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	4
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	4
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	4
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	4
6.	Сутність послуг .	4
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	4
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	4
10.	Культура сервісної діяльності.	4
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	4
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	4



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк _17_/9</i>

13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	4
14	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	4
	<b>Разом</b>	<b>56</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/ 10

## 7. Методи та засоби навчання

При вивченні курсу «Сервісологія» рекомендується використовувати такі методи навчання: показові, дослідницькі

При проведенні лекційних занять доцільно використовувати пояснювальні методи навчання з поєднанням ілюстрованих методів навчання.

## 8. Форми підсумкового контролю успішності навчання

### Питання для екзамену з дисципліни «Сервісологія»

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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/ 11

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? Наведіть приклад реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
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? Безліч варіантів класифікації послуг в сервісної діяльності не є випадковим – у цьому факті відбивається адаптивна й пластична природа сервісної праці, постійний ріст у світі числа послуг і способів обслуговування, динамізм розвитку сервісної діяльності в цілому.
41. Як Ви гадаєте, яка класифікація послуг найбільше відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому?
42. Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_ / 12

43. Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни?
44. Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг?
45. Що є основою сервісною 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 проявив 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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/13

теперішній час?

Які тенденції характеризують розвиток сервісного обслуговування в Україні взагалі? Як це відображається на діяльності закладів готельного і ресторанного бізнесу?

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.

Що таке культура сервісної діяльності?

69. Які основні вимоги до працівників контактної зони з точки зору культури сервісу? З чого повинна складатися їх культура обслуговування?

70. Що таке якість послуг?

71. Яким чином споживачі та виробники послуг зацікавлені у підвищенні показників їхньої якості?

72. Що таке виробничі, функціональні та споживчі властивості послуг? Як вони пов'язані між собою?

73. Які розрізняють властивості послуг? В чому полягає їх сутність?

74. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві?

75. Яким чином відображається різний рівень показників якості послуг на їх вартості? Наведіть приклади з галузей готельного, ресторанного, туристичного господарства.

76. Що таке безпека послуги? З чого вона складається?

77. Що таке інформаційна безпека?

## 9. Методи та засоби діагностики успішності навчання

При викладанні дисципліни «Сервісологія» для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких як кейс-метод.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_ / 14

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

Поточний контроль (маx = 40 балів)											Модульний контроль (маx = 60 балів)					Загальна кількість балів			
Модуль 1											Модуль 2								
Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2			Змістовий модуль 3		Змістовий модуль 4				Змістовий модуль 5			МКР 1	МКР 2	МКР 3	МКР 4	МКР 5	100
T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T10	T11	T 12	T 13	T 14						
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	10	10	20	10	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк _17_/ 15</i>

### Шкала оцінювання (національна та ECTS)

За шкалою	Екзамен	Бали
A	Відмінно	90-100
B	Добре	82-89
C		74-81
D	Задовільно	64-73
E		60-63
FX	Незадовільно	35-59
F		0-34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/16

## 11. Рекомендована література

*Основні законодавчі та нормативно-правові акти:*

1. ДСТУ 3862-99 «Громадянське харчування, терміни та визначення». К.: Держстандарт України, 1999.
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». К.: Держстандарт України, 1999.
3. Правила роботи закладів (підприємств) громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р. №219).
4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення». К.: Держстандарт України, 2001.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства: Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. URL: [https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3\\_4281\\_2004](https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004).
6. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 № 2. / Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України URL: <https://ips.ligazakon.net/document/ME03006>.
7. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777- 91) : Правила Органів влади СРСР від 19.03.1991 р. : станом на 23 січ. 2006 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001400-91#Text>.

*Базова*

1. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. Київ: Академія, 2006. 312 с.
2. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 340 с.
3. Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 384 с.
4. Банева І.О. Організація ресторанного господарства. Конспект лекцій. URL: <http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11069/1/organizaciya-restorannogo-gospodarstva-konspekt-241.pdf>



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.- 05.01/242 Б/ОК35-2022
	Екземпляр № 1	Арк _17_/17

5. Давидова О.Ю., Полстяна Н.В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво). Харків: 2017. 331 с.
6. Довідник бармена Львів : Бібліос, 2000.
7. Капліна Т., Іванова О. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства. Суми : Університетська книга, 2010. 400с.
8. Литвиненко Т.С. Особливості організації дипломатичних прийомів / Литвиненко Т.С. Київ: КНТЕУ, 2005.
9. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
10. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібник. Х.: ХДУХТ, 2009. 211 с.

#### *Допоміжна*

1. Журнал «Рестораторъ» URL: <https://www.restorator.ua/>
2. Інтернет сайт «HORE CAT» [URL: https://horecat.wixsite.com/horecat/restorannaya-zhizn](https://horecat.wixsite.com/horecat/restorannaya-zhizn)
3. Каталог обладнання для підприємств харчування і торгівлі. URL: [www.assari.com.ua/katalog.html](http://www.assari.com.ua/katalog.html).
4. Журнал «Ресторатор Chef» URL: <http://journal-off.info>
5. Журнал «Отельер & Ресторатор» URL: <http://otelier-restorator.com/free/>
6. «HORECA-Україна» Інформаційний аналітичний інтернет-портал про сферу гостинності. Новини, статті, аналітичні огляди, дослідження, тенденції та тренди в ресторанному та готельному бізнесі в Україні та за кордоном URL: <https://horeca-ukraine.com/>