

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни «Сервісологія»  
(назва навчальної дисципліни)

Рівень вищої освіти **другий (магістерський)**  
Галузь знань **024 «Сфера обслуговування»**  
Спеціальність: **241 «Готельно-ресторанна справа»**  
Освітня програма **«Готельно-ресторанна справа»**  
Вид дисципліни **обов'язкова**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач к.т.н., доцент Горелков Д.В.

**1. Навчальний контент:** Дистанційний курс: Горелков Дмитро Вікторович Сервісологія: дистанційний курс. // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=4133>.

**2. Плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:** Дистанційний курс: Горелков Дмитро Вікторович Сервісологія: дистанційний курс. // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=4133>.

**3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, після атестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни:** <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=4133>.

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача: – проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу).

#### **4. Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):**

**Підсумковий контроль** здійснюється у формі заліку. До заліку допускаються студенти, які мають достатню кількість балів з поточного контролю. Загальна кількість балів за успішне виконання залікових завдань становить 40.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума контрольних оцінок та балів, отриманих за результатами поточного та підсумкового семестрового контролю. Загальна максимальна сума балів підсумкового семестрового контролю складає 100.

У разі настання / подовження дії обставин непереборної сили (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти надається можливість скласти залікову роботу в тестовій формі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Сервісологія».

## Питання по курсу “Сервісологія” для підготовки до заліку:

1. Основні категорії сервісології.
2. Об’єкт і предмет сервісології.
3. Класифікація сервісу: сервіс як діяльність, сервіс як потреба, сервіс як послуга.
4. Передумови виникнення сервісної діяльності, зокрема в Україні.
5. Теорія потреб як базова категорія сервісології.
6. Основні види людських потреб.
7. Розумні потреби.
8. «Чорна скринька» свідомості.
9. Матеріальні, соціальні, духовні, моральні (моральні), релігійні, естетичні, особисті (індивідуальні) цінності.
10. Універсальна матриця потреб людини.
11. Специфіка задоволення комплексу потреб сервісною діяльністю.
12. Культура споживання і основні принципи культури обслуговування.
13. Очікування від обслуговування.
14. Основні елементи вербального спілкування.
15. Особливості використання невербального спілкування в сервісі.
16. Основні знання та навички етики поведінки, якими має володіти обслуговуючий персонал.
17. Етика і психологія сервісної діяльності.
18. Особливості використання кольорів в дизайні закладу ресторанного господарства.
19. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
20. Особливості споживання в Україні та світі.
21. Споживча поведінка.
22. Виявлення потреб споживачів.
23. Комплексний характер прийняття рішень споживачем.
24. «Радники» в прийнятті рішень.
25. Теорії мотивації.
26. Виграшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
27. Програшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
28. Особливості маркетингу в сервісній діяльності.
29. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві в Україні.
30. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві за кордоном.
31. Особливості розроблення фірмового стилю в закладах ресторанного господарства.
32. Види сервісу (способи подавання страв). Англійський, французький сервіс.
33. Російський, американський сервіс.
34. Золоте і платинове правила ресторанного сервісу.
35. 7 всесвітніх правил ресторанного сервісу.
36. Нормативні документи, що регулюють кадрову політику в Україні.

37. Професії та посади готельного бізнесу в закордонних готелях, що відсутні в «Класифікаторі професій».
38. Новітні професії готельно-ресторанного бізнесу.
39. Тренінги як спосіб підвищення якості сервісу в сфері послуг.
40. Мотивація персоналу.
41. Аналіз нових видів послуг у діючих закладах ресторанно-готельного і курортного бізнесу, оригінальних сервісних продуктів.
42. Визначення факторів якості послуг у таких сферах сервісу як курортна справа, ресторанне, готельне господарство.
43. Модель сценарію надання послуги в галізі індустрії гостинності згідно запропонованої схеми тактики обслуговування споживачів.
44. Впровадження нетрадиційних (оригінальних) послуг споживачам.
45. Сучасні сервісні технології в сфері гостинності та напрями їх розвитку.
46. Особливості формування асортименту додаткових послуг в закладах ресторанно-готельного господарства, санаторно-курортних закладах.
47. Напрями забезпечення конкурентопридатності санаторно-курортних, готельно-ресторанних послуг.
48. Ресурсні можливості підприємств готельно-ресторанного господарства.
49. Меню як есенційний інформаційний ресурс. Особливості створення.
50. Необхідність розроблення сайту закладу готельного та ресторанного господарства.
51. Основні правила телефонного етикету.
52. Поняття Very Important Person та Commercial Important Person в сфері гостинності.
53. Організація дипломатичного прийому.
54. Дипломатичний протокол.
55. Класифікація офіційних прийомів.
56. Правила розсаджування за столом.
57. Основні правила дресс-коду.
58. Спеціальні види послуг.