

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП



**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
дисципліни  
**“КУЛЬТУРНИЙ СЕРВІС І ТУРИЗМ”**  
(для бакалаврів спеціальності “Туризм”)

МАУП

Київ 2007

Підготовлено викладачем кафедри міжнародного туризму *Т. С. Кукліною*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму  
(протокол № 1 від 01.09.06)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**Кукліна Т. С.** Навчальна програма дисципліни “Культурний сервіс і туризм” (для бакалаврів спеціальності “Туризм”). – К.: МАУП, 2007. – 10 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Культурний сервіс і туризм”, питання для самоконтролю, список літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП),  
2007

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Культурна сфера — це сукупність підприємств, установ, організацій і органів управління, що здійснюють виробництво, розподіл, збереження та організацію споживання товарів і послуг соціально-культурного й інформаційного призначення, задовольняючи в такий спосіб культурні та інформаційні потреби населення.

Мета культурного сервісу — збагатити духовне життя людей і створити умови для соціально-культурної діяльності.

Галузь культури — це ідейний і етичний стан суспільства, що визначається матеріальними умовами життя суспільства, яке виявляється в його побуті, ідеології, освіті, вихованні, досягненнях науки, мистецтва, літератури (кіно, театри, музеї, бібліотеки, виставки, концертні зали, клуби та ін.).

Функції галузі культури:

- виховання культурної людини;
- поповнення скарбниці культурних надбань у галузі літератури, мистецтва, художньої творчості, музики, живопису і скульптури;
- духовне збагачення людини.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

*знати*

- потреби людини в культурному відпочинку;
- кілька іноземних мов;
- історичні та національні пам'ятки культури;

*уміти*

- надавати послуги з обслуговування;
- залучати людей до творів культури;
- здійснювати дослідження в галузі культури.

Під час вивчення дисципліни “Культурний сервіс і туризм” передбачені такі форми занять: лекції, семінарські, практичні заняття, написання тематичних рефератів, складання заліку.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**дисципліни**  
**“КУЛЬТУРНИЙ СЕРВІС І ТУРИЗМ”**

№ пор.	Назва теми
1	Введення в культурний сервіс
2	Манера спілкування і культура поведінки
3	Психологія сервісу
4	Послуга, її значення в житті суспільства
5	Сфери послуг
6	Національні особливості сервісного обслуговування
7	Релігійні особливості культури та сервісу

**ЗМІСТ**  
**дисципліни**  
**“КУЛЬТУРНИЙ СЕРВІС І ТУРИЗМ”**

***Тема 1. Введення в культурний сервіс***

Культурна сфера. Класифікація галузі культурного сервісу та туризму. Галузева структура культурного сервісу. Поняття “культура” у туризмі. Особливості національного характеру в культурному сервісі та туризмі.

*Література* [1; 4–5; 11]

***Тема 2. Манера спілкування і культура поведінки***

Мова, методи її формування. Спілкування як процес діяльності людини в суспільстві. Культура спілкування та поведінки у країнах Сходу. Культура спілкування та поведінки у країнах Заходу. Культура спілкування та поведінки у країнах СНД.

*Література* [1; 2; 16]

***Тема 3. Психологія сервісу***

Психологічний аспект та психологічний настрій. Психологія служб сервісу. Особливості окремих видів клієнтів. Основні поняття психологічного компонента управління у сфері сервісу. Психологія процесу обслуговування клієнтів. Тактика обслуговування.

*Література* [11–24]

#### ***Тема 4. Послуга, її значення в житті суспільства***

Характеристики покупців туристичних послуг. Чинники впливу на покупців туристичних послуг. Мотиви поведінки покупців. Поведінка покупців. Чинники вимірювання якості товарів та послуг. Визначення цінностей та задоволеності покупців. Маркетинг відносин з покупцями. П'ятиступінчаста модель якості обслуговування.

*Література* [21–25; 33]

#### ***Тема 5. Сфери послуг***

Поняття “послуги”? Міжнародна торгівля послугами. Транспортні послуги. Поїздки. Послуги зв'язку. Страхові послуги. Фінансові послуги. Комп'ютерні та інформаційні послуги. Роялті та ліцензовані платежі. Ділові послуги. Послуги приватним особам у сфері культури та відпочинку. Державні послуги. Стандарти в обслуговуванні.

*Література* [21–25; 33–37]

#### ***Тема 6. Національні особливості сервісного обслуговування***

Національний фактор в історії моральності. Народна моральність. Повага до старших. Сімейна та статевая мораль. Патріотизм. Працьовитість та ставлення до багатства. Колективізм. Специфіка національних зразків моральності. Національне та загальнолюдське. Проблема національного характеру та менталітету. Національні особливості ділового мовлення. Риси характеру та особливості поведінки різних народів. Система моральних установок та ієрархія цінностей різних народів.

*Література* [1; 8–12; 17–20; 37]

#### ***Тема 7. Релігійні особливості культури та сервісу***

Релігійний туризм та види його прояву в різних країнах. Релігійна мотивація. Паломництво. Об'єкти поклоніння. Географія релігійного туризму. Ритуал, як прояв культури. Культура поведінки іноземних туристів у країнах з різними релігіями.

*Література* [2–6; 32]

## **ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Поняття “культурна сфера”.
2. Класифікація галузей соціально-культурного сервісу.
3. Класифікація культурного сервісу.
4. Галузь культури.
5. Функції галузі культури.
6. Духовна сфера.
7. Культурна антропологія.
8. Національний характер.
9. Характеристика художньої культури.
10. Мова людини.
11. Методи вивчення мови.
12. Характер спілкування.
13. Норми етики та етикету.
14. Образ ідеальної людини.
15. Особливості вручення візитних карток у різних країнах.
16. Особливості привітання.
17. Особливості приймання гостей.
18. Норма розмов.
19. Ділова зустріч.
20. Подарунки та форма їх вручення.
21. Форма одягу.
22. Супровід гостей.
23. Неформальне спілкування.
24. Культура поведінки за столом.
25. Психологічний портрет клієнта.
26. Завдання психології сервісу.
27. Обслуговуючий персонал та психологія сервісу.
28. Управлінська емпатія.
29. Мотиваційне управління.
30. Створення ситуаційної установки.
31. Програмно-цільова психологія управління.
32. Три етапи процесу обслуговування.
33. Етап здійснення замовлення.
34. Контакт з відвідувачем.
35. Демонстрація зразків туристичної діяльності.
36. Прийняття рішення або відмова прийняття рішення.
37. Оцінка обслуговуючого персоналу.

38. Складання анкет.
39. Правильне розуміння споживачів.
40. Маркетингові дослідження поведінки споживачів.
41. Чинники впливу на споживачів.
42. Чинники середовища.
43. Чинники культурного порядку.
44. Соціальні чинники.
45. Мотиви поведінки споживачів.
46. Гарантоване обслуговування.
47. Процес придбання послуги.
48. Покупна поведінка споживачів.
49. Поведінка споживачів різних національних культур.
50. Поведінка споживачів на ринку індустрії гостинності та туризму.
51. Визначення цінностей споживачів та їх задоволення.
52. Маркетинг співвідносин зі споживачами.
53. Якість послуг.
54. Моделі якості обслуговування.
55. Послуги зв'язку.
56. Державні послуги.
57. Частка послуг у світовій торгівлі.
58. Стандарти обслуговування споживачів.
59. Паломництво як галузь туризму.
60. Різноманітність релігій і культур.
61. Культура поведінки іноземних туристів у країнах з різними релігіями.

### **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

1. *Зеленкова И. Л., Беляева Е. В.* Этика: Учеб. пособие и практикум. – Минск: Тетрасистемс, 1998.
2. *Габдулгафарова И. М.* О проблеме национального характера и менталитета. – [www.region-orenburg.ru/Socios](http://www.region-orenburg.ru/Socios)
3. *Особенности* характера и отличия в поведении народов Запада и Востока. – [www.kartel.ru](http://www.kartel.ru)
4. *Головнин В.* Азбука делового этикета // Эхо планеты. – 1991 – № 46–47.
5. *Porter M. E.* Competitive Strategu: Technigues for Analizing Industries and Competitrs. /Пер. В. К. Исхакова. – М.: Дело, 2000.

6. *Азов Г. Л.* Конкуренция: анализ, стратегия и практика. — М.: Центр экономики и маркетинга, 1996.
7. *Академия рынка: маркетинг / А. Дайап, Ф. Буксрель, Р. Ланкар и др.* — М.: Экономика, 1993.
8. *Ансофф И.* Стратегическое управление. — М.: Экономика, 1989.
9. *Афанасьев М. П.* Маркетинг: стратегия и практика фирмы. — М.: Аспект Пресс, 1995.
10. *Вайсман А.* Стратегия маркетинга: 10 шагов к успеху. — М.: Экономика, 1995.
11. *Виханский О. С., Наумов П. И.* Менеджмент. — М.: Изд-во МГУ, 1995.
12. *Дурович А. П.* Поведение покупателей на рынке: маркетинговый анализ. — Минск: Изд-во БГЭУ, 1996.
13. *Исмаев Д. К.* Основы стратегии и планирования маркетинга в иностранном туризме. — М.: Луч, 1994.
14. *Ковалев А. И., Войленко В. В.* Маркетинговый анализ. — М.: Центр экономики и маркетинга, 1996.
15. *Крылова Е. Г.* Маркетинговые исследования товаров и потребителей. — Минск: Изд-во БГЭУ, 1992.
16. *Основы управления в индустрии гостеприимства.* — М.: Аспект Пресс, 1995.
17. *Портер М.* Международная конкуренция. — М.: Междунар. отношения, 1993.
18. *Прауде В. Р.* Маркетинг. — Рига: Авотс, 1991.
19. *Рубин Ю. Б., Шустов В. В.* Конкуренция: реалии и перспективы. — М.: Знание, 1990.
20. *Справочник предпринимателя: розничная торговля, оптовая торговля, грузовой транспорт, общественное питание и гостиничное хозяйство.* — М.: Наука, 1994.
21. *Экономическая стратегия фирмы / Под ред. А. П. Градова.* — СПб.: Спец. лит., 1995.
22. *Юданов А. Ю.* Конкуренция: теория и практика. — М.: Акалис, 1996.
23. *Каверин С. Б.* Мотивация труда. — М.: РАН, 1998.
24. *Колбин Г. И., Фросина И. М.*: Социально-психологические процессы на предприятии сервиса. — М.: РАН, 1997.
25. *Мануйлов Г. М.* Психологическое управление в рыночных условиях. — М.: РАН, 1997.

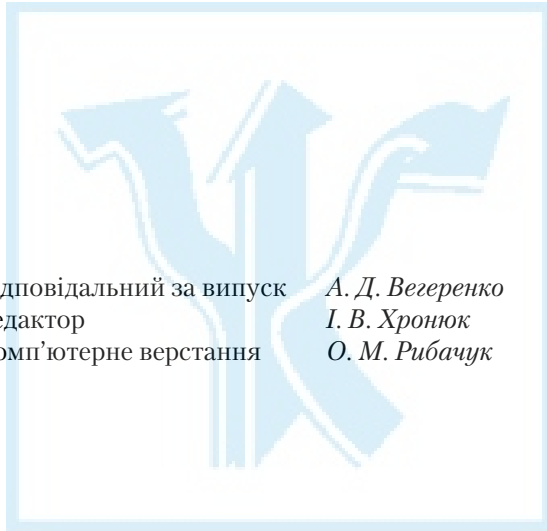


26. *Мескон М., Альберт А., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. — М.: Дело, 1998.
27. *Новиков В. В., Забродин Ю. М.* Психологическое управление производственной организацией. — М.: Прогресс, 1992.
28. *Обозов Н. Н.* Психология делового общения. — СПб.: Вагриус, 1995.
29. *Оталев А. В.* Умение обращаться с людьми: Этикет делового человека. — М.: Дело, 1996.
30. *Искусство управления* /С. Паркинсон и др. — СПб.: Лениздат, 1992.
31. *Пименова О. В.* Психологическое анкетирование // Кадры. — № 3. — 2002.
32. *Поляков В. Г.* Человек в мире управления. — М.: Наука, 1996.
33. *Правила торговли* / Сост. М. Н. Сафонов — 6-е изд., испр. и доп. М.: Дело, 1999.
34. *Сергеев В. С.* Психология для работников кадровой службы. — М.: НИОПИК, 1998.
35. *Сухоруков М. М., Исаков В. В.* Психологические особенности работы предприятий сервиса. — СПб.: Бизнес и право, 1995.
36. *Федцов В. Г.* Профессиональная этика и культура бытового обслуживания. — М.: Легпромбытиздат, 1989.
37. *Шипунов В. Г., Кишкель Е. Н.* Основы управленческой деятельности. — М.: Высш. шк., 2000.

МАУП

## ***ЗМІСТ***

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Культурний сервіс і туризм” .....	4
Зміст дисципліни “Культурний сервіс і туризм”.....	4
Питання для самоконтролю .....	5
Список літератури .....	7



Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*  
Редактор *І. В. Хронюк*  
Комп'ютерне верстання *О. М. Рибачук*

**МАУП**

Зам. № ВКЦ-2853

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП