

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Факультет економічний  
“18” червня 2026 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**СЕРВІСОЛОГІЯ**

Галузь знань: J Транспорт та послуги

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа»

Економічний факультет

Розробники: Лариса ГОПКАЛО, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму к.е.н.

Київ – 2026 р.

## Опис навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервісологія» є однією із дисциплін обов'язкової компоненти освітньої програми підготовки магістрів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, яка вивчає теорію, методи та практику організації обслуговування клієнтів у сфері послуг. У контексті готельно-ресторанної справи ця дисципліна спрямована на формування у студентів глибокого розуміння процесів сервісу, управління якістю обслуговування, а також розвиток професійних компетентностей у роботі з гостями та персоналом, направлених на сталий розвиток сервісної діяльності та підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері гостинності. Дисципліна також розглядає аспекти впровадження інноваційних технологій у сервісних процесах, розвиток культури готельного та ресторанного сервісу, формування позитивного іміджу та репутації закладу, що забезпечує сталий розвиток готельно-ресторанної справи.

<b>Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь</b>		
Освітній ступінь	<i>магістр</i>	
Спеціальність	<i>J 2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»</i>	
Освітня програма	<i>«Готельно-ресторанна справа»</i>	
<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>		
Вид	<i>Обов'язкова</i>	
Загальна кількість годин	<i>120</i>	
Кількість кредитів ECTS	<i>4</i>	
Кількість змістових модулів	<i>2</i>	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	<i>-</i>	
Форма контролю	<i>Екзамен</i>	
<b>Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання</b>		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	<i>1 курс</i>	<i>1 курс</i>
Семестр	<i>1</i>	<i>1</i>
Лекційні заняття	<i>30 год.</i>	<i>6 год.</i>
Практичні, семінарські заняття	<i>30 год.</i>	<i>8 год.</i>
Лабораторні заняття	<i>-</i>	<i>-</i>
Самостійна робота	<i>60 год.</i>	<i>104 год.</i>
Індивідуальні завдання	<i>-</i>	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>4 год.</i>	

### **1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни**

**Метою дисципліни «Сервісологія»** є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь, необхідних для організації

високоякісного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі, забезпечити розуміння сучасних підходів до управління сервісною діяльністю та формувати системне бачення сервісу як ключового елементу конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

### **Набуття компетентностей:**

**Інтегральна компетентність (ІК)** - здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

#### **загальні компетентності (ЗК):**

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК9. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

#### **спеціальні (фахові) компетентності (СК):**

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

СК 13. Здатність здійснювати бізнес-планування діяльності осель сільського зеленого туризму, формулювати завдання, пов'язані з екологічністю діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу

#### **Програмні результати навчання (ПРН):**

ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

ПРН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

ПРН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

ПРН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

ПРН 13. Здійснювати бізнес-планування осель сільського зеленого туризму, досліджувати світові і вітчизняні екологічні вимоги до засобів розміщення та закладів ресторанного господарства.

ПРН 14. Діяти у відповідності з принципами неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності

## 1. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							Заочна форма					
	тижні	усяго	у тому числі					усяго	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанній справі</b>													
Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності		8	2	2			4	10	2	2			6
Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки		8	2	2			4	8					8
Тема 3. Сервісологія у готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	8					8
Тема 4. Міжнародні кроскультурні аспекти готельно-ресторанного сервісу		8	2	2			4	8					8
Тема 5. Соціальна відповідальність та сталий розвиток сервісної діяльності		8	2	2			4	8					8

Тема 6. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах		8	2	2			4	8					8
Тема 7. Стандарти обслуговування та типологія послуг		8	2	2			4	8					8
Тема 8. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності		8	2	2			4	6					6
Разом за змістовим модулем 1	8	64	16	16			3 2	64	2	2			60
<b>Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі</b>													
Тема 9. Управління сервісною діяльністю в готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	8					2
Тема 10. Управління якістю сервісу, як фактором впливу на імідж і репутацію підприємства		8	2	2			4	8	2	2			4
Тема 11. Персоналізація сервісу в готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	6					6
Тема 12. Психологія сервісу і комунікація з гостями		8	2	2			4	8	2	2			4
Тема 13. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу		8	2	2			4	8					8
Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	8					8
Тема 15. Інновації в розвитку готельно-ресторанного сервісу		8	2	2			4	10		2			8
Разом за змістовим модулем 2	7	56	14	14			2 8	56	4	6			46
Усього годин		15/120	30	30			6 0	120	6	8			104

### 3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2
2.	Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки	2
3.	Тема 3. Сервісологія у готельно-ресторанній справі	2
4.	Тема 4. Міжнародні кроскультурні аспекти готельно-ресторанного сервісу	2
5.	Тема 5. Соціальна відповідальність та сталий розвиток сервісної діяльності	2
6.	Тема 6. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах	2
7.	Тема 7. Стандарти обслуговування та типологія послуг	2
8.	Тема 8. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності	2
9.	Тема 9. Управління сервісною діяльністю в готельно-ресторанній справі	2
10.	Тема 10. Управління якістю сервісу, як фактором впливу на імідж і репутацію підприємства	2
11.	Тема 11. Персоналізація сервісу в готельно-ресторанній справі	2
12.	Тема 12. Психологія сервісу і комунікація з гостями	2
13.	Тема 13. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу	2
14.	Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	2
15.	Тема 15. Інновації в розвитку готельно-ресторанного сервісу	2
	<b>Разом</b>	<b>30</b>

### 4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанній справі</b>		
1	Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	2
2	Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	2
3	Тема 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	2
4	Тема 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	2
5	Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	2
6	Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарі та послуг	2
7	Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	2
8	Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	2
<b>Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі</b>		
9	Тема 9. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення	2

	технологічних схем обслуговування	
10	Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	2
11	Тема 11. Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	2
12	Тема 12. Добросовісність сервісу і комунікація з гостями	2
13	Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	2
14	Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	2
15	Тема 15. Інноваційні процеси в готельно-ресторанного сервісі	2
	<b>Разом</b>	<b>30</b>

## 5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	4
2	Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	4
3	Тема 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	4
4	Тема 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	4
5	Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	4
6	Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарів та послуг	4
7	Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	4
8	Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	4
9	Тема 9. Робота з картами сервісного процесу	4
10	Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	4
11	Тема 11. Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	4
12	Тема 12. Добросовісність сервісу і комунікація з гостями	4
13	Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	4
14	Тема 14. Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	4
15	Тема 15. Дослідження інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу	4

## 6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист практичних, розрахункових/графічних робіт, проектів;

## 7. Методи навчання метод проблемного навчання;

- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проектного навчання;

- метод перевернутого класу, змішаного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму
- метод гейміфікованого навчання.

## 8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінюють знання здобувача вищої освіти за 100-бальною шкалою, яку переводять у національну оцінку згідно з чинним «Положенням про екзамен та заліки у НУБіП України».

### 8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
<b>Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанній справі</b>				
Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	2	<b>Знати:</b> різні наукові підходи до визначення понять «сервісологія» та «сервісна діяльність»; об'єкт, предмет та завдання сервісології як науки; взаємозв'язок сервісології з іншими дисциплінами (економіка, менеджмент, маркетинг). <b>Уміти:</b> порівнювати наукові визначення та обґрунтовувати власне розуміння понять; пояснювати значення сервісології для розвитку готельно-ресторанної справи	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, презентації	5
<i>Самостійна робота</i> Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	4	<b>Знати:</b> основні поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність». теоретичні підходи до вивчення сервісології як науки. зв'язок сервісології з іншими науками (економікою, маркетингом, менеджментом). <b>Уміти:</b> аналізувати визначення та підходи до сервісології. визначати роль сервісології у готельно-ресторанному бізнесі.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 2. Хронологія розвитку	2	<b>Знати:</b> – основні історичні етапи розвитку сервісології у світі та в Україні;	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч.	5

сервісології як науки		<ul style="list-style-type: none"> <li>– внесок відомих науковців у формування сервісології;</li> <li>– еволюцію теоретичних та практичних підходів до сервісної діяльності.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– визначати етапи розвитку сервісології;</li> <li>– аналізувати історичні тенденції розвитку сервісної сфери та робити прогнози щодо її майбутнього.</li> </ul>	в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	
<i>Самостійна робота</i> Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	4	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– історичні етапи розвитку сервісології.</li> <li>– основні наукові школи та внесок учених у розвиток сервісології.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– визначати етапи розвитку сервісології.</li> <li>– порівнювати розвиток сервісології у різних країнах.</li> </ul>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	2	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специфіку застосування сервісології у готельно-ресторанному бізнесі;</li> <li>– вплив сервісу на імідж і конкурентоспроможність підприємства;</li> <li>– стандарти та елементи сервісної взаємодії у закладах гостинності.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– застосовувати принципи сервісології для покращення обслуговування гостей;</li> <li>– розробляти пропозиції для удосконалення сервісу у готелях і ресторанах.</li> </ul>	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	4	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>практичне застосування теорій сервісології у готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>вплив сервісної діяльності на якість послуг.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>аналізувати сервісні процеси у готельно-ресторанній справі.</li> <li>запропонувати шляхи покращення сервісу.</li> </ul>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	2	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– кращі світові практики організації сервісу у готельно-ресторанній сфері;</li> <li>– міжнародні стандарти обслуговування;</li> <li>– приклади провідних країн у сфері гостинності.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– аналізувати досвід інших країн та пропонувати адаптацію найкращих практик в Україні;</li> <li>– порівнювати національні особливості обслуговування гостей.</li> </ul>	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6

Самостійна робота Тема 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	4	<b>Знати:</b> – кращі міжнародні практики сервісного обслуговування. – відмінності між сервісом у різних країнах. – роль міжнародних стандартів у сервісній діяльності. <b>Уміти:</b> – аналізувати міжнародний досвід та його адаптацію в Україні. – порівнювати національні та зарубіжні підходи до сервісу.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	2	<b>Знати:</b> – роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами; – механізми створення ланцюжків доданої вартості; – особливості кооперації у сфері сервісу. <b>Уміти:</b> – налагоджувати партнерські відносини у сервісному бізнесі; – аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
Самостійна робота Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	4	<b>Знати:</b> – соціальна значущість сфери послуг. – вплив сервісної діяльності на добробут населення та місцеву економіку. <b>Уміти:</b> оцінювати соціальну відповідальність підприємств. формувати пропозиції щодо підвищення соціальної ролі сервісної діяльності.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарі та послуг	2	<b>Знати:</b> – роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами; – механізми створення ланцюжків доданої вартості; – особливості кооперації у сфері сервісу. <b>Уміти:</b> – налагоджувати партнерські відносини у сервісному бізнесі; – аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
Самостійна робота Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарі	4	<b>Знання:</b> – роль сервісу у формуванні партнерських відносин. – способи взаємодії підприємств у сервісній сфері. <b>Уміння:</b> – аналізувати можливості кооперації між підприємствами. – визначати шляхи розвитку партнерських	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3

та послуг		зв'язків у сервісній сфері.		
Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	2	<b>Знати:</b> – основні міжнародні (ISO, HACCP) та національні стандарти у сфері обслуговування; – переваги та недоліки впровадження стандартів у готельно-ресторанному бізнесі; – роль стандартизації у підвищенні якості послуг. <b>Уміти:</b> – застосовувати стандарти для оцінки якості обслуговування; – обґрунтовувати необхідність впровадження певних стандартів на підприємстві.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	4	<b>Знати:</b> – основи міжнародних і національних стандартів у сфері сервісу (iso, haccp тощо). – значення стандартів для підвищення якості обслуговування. <b>Уміти:</b> – застосовувати стандарти для оцінки сервісної діяльності. – обґрунтовувати необхідність впровадження стандартів у готельно-ресторанному бізнесі.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	2	<b>Знати:</b> – сутність та особливості інвестицій у сфері гостинності; – чинники, що впливають на інвестиційну привабливість готельно-ресторанного бізнесу; – ризики та переваги інвестування у сервісну діяльність. <b>Уміти:</b> – проводити аналіз інвестиційної привабливості підприємств; – розробляти бізнес-плани інвестиційних проєктів у готельно-ресторанній сфері.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	4	<b>Знати:</b> – особливості інвестицій у сферу готельно-ресторанного бізнесу. – фактори інвестиційної привабливості сервісної діяльності. – ризики та переваги інвестицій у сфері послуг. <b>Уміти:</b> – аналізувати інвестиційні проєкти у сфері сервісу. – розробляти бізнес-плани для залучення інвестицій.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3

Модульна контрольна робота 1.				30
Всього за модулем 1	16/32			100
<b>Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі</b>				
Тема 9. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення технологічних схем обслуговування	2	<p><b>Знати:</b> поняття та структуру Service Blueprint; роль карти сервісного процесу у готельно-ресторанній діяльності; основні етапи побудови сервісної карти.</p> <p><b>Вміти:</b> створювати карту сервісного процесу для типового готельного чи ресторанного обслуговування; виявляти вузькі місця у сервісних процессах; пропонувати шляхи удосконалення технологічних схем обслуговування.</p>	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 9. Робота з картами сервісного процесу	4	<p><b>Знати:</b> інструменти для самостійної розробки карт сервісних процесів; особливості відображення взаємодії гостей та персоналу.</p> <p><b>Вміти:</b> розробити індивідуальний Service Blueprint для обраного закладу; аргументувати зміни у схемі обслуговування.</p>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	2	<p><b>Знати:</b> поняття сервісного бренду та його роль у залученні клієнтів; принципи формування унікальної сервісної пропозиції (USP).</p> <p><b>Вміти:</b> розробляти концепцію сервісного бренду для підприємства; формувати сервісну пропозицію, що виділяє заклад серед конкурентів.</p>	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	4	<p><b>Знати:</b> підходи до аналізу конкурентів у сфері сервісу; структуру та зміст USP.</p> <p><b>Вміти:</b> створювати та презентувати власний проєкт сервісного бренду; обґрунтовувати переваги бренду для клієнтів.</p>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4

Тема 11. Інклюзія сервісу в готельно- ресторанній справі	2	<p><b>Знати:</b> принципи інклюзивного сервісу; особливості обслуговування гостей з різними потребами.</p> <p><b>Вміти:</b> аналізувати рівень інклюзивності підприємства; пропонувати заходи для покращення доступності та інклюзивності послуг</p>	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 11. Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	4	<p><b>Знати:</b> нормативні акти та стандарти інклюзивного обслуговування.</p> <p><b>Вміти:</b> розробити індивідуальні пропозиції для впровадження інклюзії у конкретному закладі; обґрунтувати переваги інклюзивного підходу для підприємства.</p>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 12. Доброчесність сервісу і комунікація з гостями	2	<p><b>Знати:</b> принципи етики та доброчесності у сфері сервісу; правила ефективної комунікації з гостями.</p> <p><b>Вміти:</b> застосовувати етичні принципи під час спілкування з клієнтами; вирішувати конфліктні ситуації у процесі обслуговування.</p>	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 12. Дотримання доброчесності та етики сервісу і комунікація з гостями	4	<p><b>Знати:</b> дотримання принципів етики та доброчесності у сфері сервісу; виконання правил ефективної комунікації з гостями.</p> <p><b>Вміти:</b> застосовувати етичні принципи під час спілкування з клієнтами; вирішувати конфліктні ситуації у процесі обслуговування.</p>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	2	<p><b>Знати:</b> причини виникнення скарг у сфері сервісу; алгоритми реагування на скарги; стандарты обробки скарг у готельно-ресторанній справі.</p> <p><b>Вміти:</b> ефективно приймати та обробляти скарги</p>	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання	6

		клієнтів; розробляти інструкції та регламенти для персоналу щодо роботи зі скаргами.	Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	
<i>Самостійна робота</i> Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	4	<b>Знати:</b> системи моніторингу скарг та претензій. <b>Вміти:</b> аналізувати типові скарги та пропонувати способи їх усунення; складати карту реагування на скарги.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	2	<b>Знати:</b> підходи до оптимізації сервісних процесів; інструменти та технології для вдосконалення обслуговування. <b>Вміти:</b> аналізувати існуючі процеси та виявляти проблемні зони; пропонувати ефективні заходи для покращення сервісу.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
<i>Самостійна робота</i> Тема 14. Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	4	<b>Знати:</b> сучасні методи оптимізації (кайдзен, lean, тощо). <b>Вміти:</b> створювати план вдосконалення сервісних процесів для конкретного закладу; розробляти КРІ для оцінки ефективності впроваджених змін.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 15. Дослідження інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу	2	<b>Знати:</b> види інновацій у сфері сервісу (технологічні, організаційні, маркетингові); прикладні інноваційних рішень у готелях і ресторанах. <b>Вміти:</b> аналізувати тренди інновацій; розробляти інноваційні пропозиції для закладу.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6

Самостійна робота Тема 15. Дослідження інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу	4	<b>Знати:</b> джерела інформації про інновації у сфері сервісу. <b>Вміти:</b> проводити власне міні-дослідження та готувати звіт; обґрунтовувати впровадження інновацій у діяльність підприємства.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Модульна контрольна робота 2.				30
Разом за модулем 2	14 /2 8			100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 * 0,7 \leq 70$			
Разом за семестр	30 /6 0			70
Екзамен				30
Всього за курс				100

## 8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени / заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

## 8.3. Політика оцінювання

<b>Політика щодо дедлайнів та перескладання</b>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<b>Політика щодо академічної доброчесності</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<b>Політика щодо відвідування</b>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

## 9. Навчально-методичне забезпечення:

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn -

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5092>);

- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм здобуття вищої освіти.

## 10. Рекомендовані джерела інформації

1. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.

2. Готельно-ресторанна справа : бакалаврський курс: навч. посібн. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / колектив авторів ; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Частина 1. – Харків, 2022. – 549 с.

3. Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / автори: Матвійчук Л.Ю., Чепурда Л.М., Лютак О.М., Сидорук С.В., Смаль Б.А., Лепкий М.І., Подоляк В.М., Зубехіна Т.В, Громик О.М., Дащук Ю.Є. – Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2023. – 356с.

4. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. - Київ : Інкос, 2022. - 96 с.

5. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.

6. Нормативні акти України [URL:www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)

7. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

8. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.

9. Офіційний сайт «Готелі України» [URL:http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/)

10. Офіційний сайт CNN Hotels [URL:http://www.cnnhotels.com](http://www.cnnhotels.com)

11. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [URL:www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

12. Офіційний сайт державної туристичної організації України [URL:www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

13. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу [URL:www.towd.com](http://www.towd.com)

14. Практичний посібник з готельно-ресторанної справи : стандарти готельноресторанного обслуговування / Р.В. Корсак, Т.В. Гуштан, І.М. Годя, В.Д. Малец. – Ужгород : РІК-У, 2025. – 216 с

15. Ресторанна справа: навч. посіб. / С.В. Майкова, О.М. Вівчарук, О.Б. Маслійчук, І.Р.Удуд/ м. обкл. 424 с. 2024 р.