

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО
Факультет економічний
“__18__”__червня_2026 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Факультет Економічний

Розробники Євген КОЗЛОВСЬКИЙ, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, к. держ. упр., доцент

Київ – 2026 р.

Опис навчальної дисципліни
«Сервісні технології готельно-ресторанного господарства»

Дисципліна «Сервісні технології готельно-ресторанного господарства» є вибірковою для підготовки здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 242 «Готельно-ресторанна справа». Вона спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, технології обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби, розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу, використовувати інноваційні методи та форми обслуговування. Завдання вивчення дисципліни: освоєння та закріплення фундаментальних знань і практичних навичок ефективних сервісних технологій в готельно-ресторанному сервісі.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Бакалавр	
Спеціальність	J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проєкт (робота)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	4	4
Семестр	7	7
Лекційні заняття	30 год.	10 год
Практичні, семінарські заняття	30 год.	8 год
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	60 год.	102 год
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	4	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою даної дисципліни є формування цілісного уявлення щодо сутності сервісних технологій як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку сервісних систем (організації, розробки та

впровадження технологій), концепції сервісних технологій за допомогою традиційних моделей, інструментів, креативних ідей.

Навчальні дисципліни «Технологія обслуговування в оселях сільського зеленого туризму», «Барна справа і організація роботи сомельє», «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», «Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному бізнесі» передують вивченню дисципліни «*Сервісні технології готельно-ресторанного господарства*».

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК): Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю і невизначеністю умов.

загальні компетентності (ЗК):

ЗК04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання (ПР):

ПР04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПР07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

ПР11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПР15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПР16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

ПР17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма							заочна форма					
	тижні	усього	у тому числі					усьог о	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
Модуль 1. Теоретичні основи сервісних технологій													
Тема 1. Сервісна діяльність: теорія та практика	1	8	2	2			4	9	2				7
Тема 2. Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	2	8	2	2			4	9		2			7
Тема 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу	3	8	2	2			4	7					7
Тема 4. Менеджмент якості в організації сервісної діяльності	4	8	2	2			4	9		2			7
Тема 5. Технології обслуговування клієнтів	4	8	2	2			4	9					9
Тема 6. Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	4	8	2	2			4	9		2			7
Тема 7. Організація роботи сервісного персоналу	4	8	2	2			4	9	2				7
Тема 8. Розв'язання конфліктів у сервісній сфері	5	8	2	2			4	7					7
Разом за модулем 1		64	16	16			32	68	4	6			58
Модуль 2. Формування та контроль сервісних технологій в готельно-ресторанному господарстві та туризмі													
Тема 9. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	6	8	2	2			4	8	2				6
Тема 10. Сервісна культура як чинник конкурентоспроможності	7	8	2	2			4	8	2				6
Тема 11. Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	8	8	2	2			4	6					6
Тема 12. Особливості організації сервісної	9	8	2	2			4	8		2			6

діяльності в готельно-ресторанному господарстві													
Тема 13. Особливості організації сервісної діяльності у закладах рекреації	10	8	2	2			4	8		2			6
Тема 14. Органайзинг як елемент сервісної діяльності	11	8	2	2			4	7					7
Тема 15. Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	12	8	2	2			4	7					7
Разом за модулем 2	56		14	14			28	52	4	4			44
Разом за семестр	120		30	30			60	120	10	10			102

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сервісна діяльність: теорія та практика	2
2.	Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	2
3.	Стратегії розвитку сервісного бізнесу	2
4.	Менеджмент якості в організації сервісної діяльності	2
5.	Технології обслуговування клієнтів	2
6.	Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	2
7.	Організація роботи сервісного персоналу	2
8.	Розв'язання конфліктів у сервісній сфері	2
9.	Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	2
10.	Сервісна культура як чинник конкурентоспроможності	2
11.	Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	2
12.	Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	2
13.	Особливості організації сервісної діяльності у закладах рекреації	2
14.	Органайзинг як елемент сервісної діяльності	2
15.	Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	2

4. Теми семінарських, практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сервісна діяльність: теорія та практика	2

2.	Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	2
3.	Стратегії розвитку сервісного бізнесу	2
4.	Менеджмент якості в організації сервісної діяльності	2
5.	Технології обслуговування клієнтів	2
6.	Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	2
7.	Організація роботи сервісного персоналу	2
8.	Розв'язання конфліктів у сервісній сфері	2
9.	Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	2
10.	Сервісна культура як чинник конкурентоспроможності	2
11.	Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	2
12.	Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	2
13.	Особливості організації сервісної діяльності у закладах рекреації	2
14.	Органайзинг як елемент сервісної діяльності	2
15.	Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	2

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Сервісна діяльність: теорія та практика	4
2.	Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	4
3.	Стратегії розвитку сервісного бізнесу	4
4.	Менеджмент якості в організації сервісної діяльності	4
5.	Технології обслуговування клієнтів	4
6.	Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	4
7.	Організація роботи сервісного персоналу	4
8.	Розв'язання конфліктів у сервісній сфері	4
9.	Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	4
10.	Сервісна культура як чинник конкурентоспроможності	4
11.	Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	4
12.	Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	4
13.	Особливості організації сервісної діяльності у закладах рекреації	4
14.	Органайзинг як елемент сервісної діяльності	4
15.	Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	4

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист проєктів;
- пірінгове оцінювання.

7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебати;
- метод командної роботи, мозкового штурму.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно з чинним «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні основи сервісних технологій		
Практична робота 1. Сервісна діяльність: теорія та практика	ПР 04, 07, 10, 16 знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг. уміти: виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	7
Практична робота 2. Клієнт-орієнтований сервіс як ключ до успіху	ПР 04, 07, 10, 16 знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг. уміти: виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	7
Практична робота 3. Стратегії розвитку сервісного бізнесу	ПР 07, 10, 11, 15, 16 знати: сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, сучасні економічні процеси та інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. уміти: розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми.	7
Практична робота 4. Менеджмент якості в організації сервісної	ПР 04, 07, 15, 16, 17	7

діяльності	знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг. уміти: здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	
Практична робота 5. Технології обслуговування клієнтів	ПР 07, 10, 11, 16 знати: процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. уміти: розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	8
Практична робота 6. Комунікації з клієнтами: від теорії до практики	ПР 10, 11, 15, 16, 17 знати: сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства, професійні завдання при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. уміти: розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	8
Практична робота 7. Організація роботи сервісного персоналу	ПР 07, 10, 11, 15, 16, 17 знати: процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг, професійні завдання при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. уміти: здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	8
Практична робота 8. Розв'язання конфліктів у сервісній сфері	ПР 04, 11, 16, 17 знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарств, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг, професійні завдання при організації ефективних комунікацій з суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. уміти: виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	8
Самостійна робота		10

Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1.		100
Модуль 2. Формування та контроль сервісних технологій в готельно-ресторанному господарстві та туризмі		
Практична робота 9. Підвищення ефективності сервісного бізнесу за допомогою маркетингу	<p>ПР 04, 07, 15, 16, 17</p> <p>знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p>уміти: здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>	8
Практична робота 10. Сервісна культура як чинник конкурентоспроможності	<p>ПР 04, 07, 10, 16</p> <p>знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p>уміти: виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p>	8
Практична робота 11. Особливості організації сервісної діяльності в туризмі	<p>ПР 07, 10, 11, 16</p> <p>знати: процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>уміти: розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p>	8
Практична робота 12. Особливості організації сервісної діяльності в готельно-ресторанному господарстві	<p>ПР 07, 10, 11, 16</p> <p>знати: процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>уміти: розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p>	9
Практична робота 13. Особливості організації сервісної діяльності у закладах рекреації	<p>ПР 07, 10, 11, 16</p> <p>знати: процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>уміти: розробляти нові послуги (продукцію),</p>	9

	використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	
Практична робота 14. Органайзинг як елемент сервісної діяльності	ПР 04, 07, 10, 16 знати: сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства, процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг. уміти: виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	9
Практична робота 15. Світовий досвід розвитку процесів організації сервісної діяльності	ПР 07, 10, 11, 15, 16 знати: сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, сучасні економічні процеси та інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. уміти: розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми.	9
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2.		100
Навчальна робота		$(M1+M2)/2 * 0,7 \leq 70$
Екзамен		30
Всього		(Навчальна робота + залік) ≤ 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

Політика щодо дедлайнів та перескладання	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).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування	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

1. Електронний навчальний курс дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5612>).
2. Конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді).

10. Рекомендовані джерела інформації

Основна

1. Брич В. Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2020. 482 с.
2. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / колектив авторів; за ред. проф. Н.В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Харків, 2024. 350 с.
3. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / колектив авторів; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
4. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2024. 493 с.
5. Журавльова С.М. Технологія готельної справи: навч. посіб. / С. М. Журавльова, В. М. Зайцева, Т. В. Каптюх. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
6. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
7. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник / Л. Н. Мостова, О. В. Новікова, І. М. Ракленко. Харків : Світ Книг, 2022. 657 с.
8. Савицька Н. Л. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі : монографія. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2021. 208 с.

Допоміжна

1. Гончар Л. О. Контролінг у готельно-ресторанному і туристичному бізнесі : практикум. Київ : Ліра-К, 2020. 80 с.
2. Завальний О. В. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 225 с.
3. Ольшанський О. В. Концептуальні засади управління бізнес-процесами підприємств торгівлі та готельно-ресторанного господарства : монографія. Харків : Друкарня Мадрид, 2024. 160 с.
4. Скопень М. М. Основи інформаційних систем і технологій (Готельно-ресторанний та туристичний бізнес) : підруч. для студентів ВНЗ. Київ : Компринт, 2020. 503 с.
5. Смирнов І. Г. Логістика в гостинності : навч. посіб. Київ : Ліра, 2024. 183 с.

6. Теодорович Л. В. Словник готельно-ресторанних термінів. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2021. 107 с.
7. Сфера послуг. Туризм і рекреація : словник / Укладачі С.В. Мельниченко, І.В. Ковальчук, І.П. Кудінова, С.І. Мосіюк, О.Б. Моргулець, В.В. Самсонова, О.А. Стретович, С.Г. Качмарчик. – К. : НУБіП України, Том 1, 2025. – 545 с.
8. Сфера послуг. Готельна справа : словник Том 2 / Укладачі Л.М. Гопкало, С.В. Мельниченко, І.П. Кудінова, О.Б. Моргулець, С.І. Мосіюк, В.В. Самсонова, Л.І. Шкварун – К. : НУБіП України, 2025. – 403 с.
9. Сфера послуг. Ресторанна справа та кейтеринг : словник. Том 3 / Укладачі Л.М. Гопкало, М.Є. Сердюк, В.М. Бандура, С.І. Мосіюк, С.М. Неїленко – К. : НУБіП України, 2025 – 380 с.
10. Сфера послуг. Індустрія гостинності : словник Том 4. Частина I / Укладачі С.В. Мельниченко, Л.М. Гопкало, І.П. Кудінова, Є.В. Козловський, І.В. Ковальчук, О.Б. Моргулець, С.І. Мосіюк, С.М. Неїленко, О.А. Стретович, В.В. Самсонова, – К. : НУБіП України, 2026. – 411 с.
11. Сфера послуг. Індустрія гостинності : словник Том 4. Частина II / Укладачі С.В. Мельниченко, Л.М. Гопкало, І.П. Кудінова, Є.В. Козловський, І.В. Ковальчук, О.Б. Моргулець, С.І. Мосіюк, С.М. Неїленко, О.А. Стретович, В.В. Самсонова, – К. : НУБіП України, 2026. – 448 с.
-