

**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 J3 «Туризм та рекреація»  
Освітня програма «Туризм»  
Факультет Економічний  
Розробники: Лариса ГОПКАЛЮ, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, к.е.н., доцент

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 туристичних послуг. У контексті туризму 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 туризму. Дисципліна також розглядає аспекти впровадження інноваційних технологій у сервісних процесах, розвиток культури туристичного сервісу, формування позитивного іміджу та репутації закладу, що забезпечує сталий розвиток туристичного бізнесу.

<b>Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь</b>		
Освітній ступінь	<i>бакалавр</i>	
Спеціальність	<i>ІЗ «Туризм і рекреація»</i>	
Освітня програма	<i>«Туризм»</i>	
<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>		
Вид	<i>Обов'язкова</i>	
Загальна кількість годин	<i>150</i>	
Кількість кредитів ECTS	<i>5</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>90 год.</i>	<i>136 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 з туризму знань та вмінь, необхідних для організації високоякісного сервісу в туристичному бізнесі, забезпечити розуміння сучасних підходів до управління сервісною діяльністю та формувати системне бачення сервісу як ключового елементу конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Зв'язок з дисциплінами, які передують вивчення дисципліни «Сервісологія»: «Організація туризму», «Маркетинг туризмі», «Стандартизація та сертифікація в туризмі».

### Набуття компетентностей:

**інтегральна компетентність (ІК):** Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

### загальні компетентності (ЗК):

К03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

К10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

К15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

К22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

### Програмні результати навчання (ПРН):

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

## 1. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усьо го	у тому числі					усь ого	у тому числі					
			л	п	ла б	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 туризмі</b>														
Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	1	10	2	2			6	14	2	2			10	

Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки	1	10	2	2			6	9					9
Тема 3. Сервісологія в туризмі	2	10	2	2			6	9					9
Тема 4. Міжнародні кроскультурні аспекти туристичного сервісу	3	10	2	2			6	9					9
Тема 5. Соціальна відповідальність та сталий розвиток сервісної діяльності	4	10	2	2			6	9					9
Тема 6. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах	5	9	2	2			5	9					9
Тема 7. Стандарти обслуговування та типологія послуг	6	9	2	2			5	9					9
Тема 8. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності	7	9	2	2			5	9					9
Разом за змістовим модулем 1	7	77	16	16			45	77	2	2			73
<b>Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в туризмі</b>													
Тема 9. Управління сервісною діяльністю в туризмі	1	8	2	2			6	9					9
Тема 10. Управління якістю сервісу, як фактором впливу на імідж і репутацію підприємства	1	8	2	2			6	13	2	2			9
Тема 11. Персоналізація сервісу в туризмі	2	8	2	2			6	9					9
Тема 12. Психологія сервісу і комунікація з гостями	2	8	2	2			6	13	2	2			9
Тема 13. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу	3	8	2	2			7	9					9
Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в туризмі	4	8	2	2			7	9					9
Тема 15. Інновації в розвитку туризму	5	8	2	2			7	11		2			9
Разом за змістовим модулем 2	5	56	14	14			45	73	4	6			63

Усього годин	13/150	30	30			90	150	6	8			136
--------------	--------	----	----	--	--	----	-----	---	---	--	--	-----

### 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 в туризмі	2
4.	Тема 4. Міжнародні кроскультурні аспекти туристичного 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 туризмі	2
10.	Тема 10. Управління якістю сервісу, як фактором впливу на імідж і репутацію підприємства	2
11.	Тема 11. Персоналізація сервісу в туризмі	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 туризмі	2
15.	Тема 15. Інновації в розвитку туризму	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 туризмі</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 в туризмі	2
4	Тема 4. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	2
5	Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності в туризмі	2
6	Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку туристичних послуг	2

7	Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	2
8	Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток туристичного сервісу	2
<b>Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в туризмі</b>		
9	Тема 9. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення технологічних схем обслуговування	2
10	Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	2
11	Тема 11. Інклюзія сервісу в туризмі	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 туризмі	2
15	Тема 15. Інноваційні процеси в туристичному 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 в туризмі	4
4	Тема 4. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	4
5	Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності в туризмі	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 туристичного 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 туризмі	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 туризмі	4
15	Тема 15. Дослідження інновацій в розвитку туристичного сервісу	4

## 6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

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

## 7. Методи навчання метод проблемного навчання;

- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного 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 екзамени 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 туризмі</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 туризму	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 в туризмі.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	2	<b>Знати:</b> – основні історичні етапи розвитку сервісології у світі та в Україні; – внесок відомих науковців у формування сервісології; – еволюцію теоретичних та практичних підходів	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn),	5

		до сервісної діяльності. <b>Уміти:</b> – визначати етапи розвитку сервісології; – аналізувати історичні тенденції розвитку сервісної сфери та робити прогнози щодо її майбутнього.	дискусії, захист практичних робіт, презентації	
<i>Самостійна робота</i> Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	4	<b>Знати:</b> – історичні етапи розвитку сервісології. – основні наукові школи та внесок учених у розвиток сервісології. <b>Уміти:</b> – визначати етапи розвитку сервісології. – порівнювати розвиток сервісології у різних країнах.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 3. Особливості використання положень сервісології в туризмі	2	<b>Знати:</b> – специфіку застосування сервісології в туристичному бізнесі; – вплив сервісу на імідж і конкурентоспроможність підприємства; – стандарти та елементи сервісної взаємодії в туризмі. <b>Уміти:</b> – застосовувати принципи сервісології для покращення обслуговування гостей; – розробляти пропозиції для удосконалення сервісу в туризмі.	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 в туризмі	4	<b>Знати:</b> – практичне застосування теорій сервісології в туризмі. – вплив сервісної діяльності на якість послуг. <b>Уміти:</b> аналізувати сервісні процеси в туризмі. запропонувати шляхи покращення сервісу.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 4. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	2	<b>Знати:</b> – кращі світові практики організації туристичного сервісу; – міжнародні стандарти обслуговування; – приклади провідних країн у сфері туризму. <b>Уміти:</b> – аналізувати досвід інших країн та пропонувати адаптацію найкращих практик в Україні; – порівнювати національні особливості обслуговування гостей.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6

Самостійна робота Тема 4. Міжнародний досвід розвитку туристичного сервісу	4	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– кращі міжнародні практики сервісного обслуговування.</li> <li>– відмінності між сервісом у різних країнах.</li> <li>– роль міжнародних стандартів у сервісній діяльності.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– аналізувати міжнародний досвід та його адаптацію в Україні.</li> <li>– порівнювати національні та зарубіжні підходи до сервісу.</li> </ul>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності в туризмі	2	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами;</li> <li>– механізми створення ланцюжків доданої вартості;</li> <li>– особливості кооперації у сфері туристичного сервісу.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– налагоджувати партнерські відносини у сфері туристичного сервісу;</li> <li>– аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.</li> </ul>	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6
Самостійна робота Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності в туризмі	4	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соціальна значущість сфери послуг.</li> <li>– вплив сервісної діяльності на добробут населення та місцеву економіку.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оцінювати соціальну відповідальність підприємств.</li> <li>– формувати пропозиції щодо підвищення соціальної ролі сервісної діяльності.</li> </ul>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку туристичних послуг	2	<p><b>Знати:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами;</li> <li>– механізми створення ланцюжків доданої вартості;</li> <li>– особливості кооперації у сфері туристичних послуг.</li> </ul> <p><b>Уміти:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– налагоджувати партнерські відносини у сфері туристичних послуг;</li> <li>– аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.</li> </ul>	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 туристичних	4	<p><b>Знання:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– роль сервісу у формуванні партнерських відносин.</li> <li>– способи взаємодії підприємств у сервісній сфері.</li> </ul> <p><b>Уміння:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– аналізувати можливості кооперації між підприємствами.</li> <li>– визначати шляхи розвитку партнерських</li> </ul>	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3

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 в туристичному 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 в туризмі.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток туристичного сервісу	2	<b>Знати:</b> – сутність та особливості інвестицій у сфері гостинності; – чинники, що впливають на інвестиційну привабливість туристичного бізнесу; – ризики та переваги інвестування у сервісну діяльність. <b>Уміти:</b> – проводити аналіз інвестиційної привабливості підприємств; – розробляти бізнес-плани інвестиційних проєктів в туристичному бізнесі.	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 туристичного сервісу	4	<b>Знати:</b> – особливості інвестицій у туристичному бізнесі. – фактори інвестиційної привабливості сервісної діяльності. – ризики та переваги інвестицій у сфері послуг. <b>Уміти:</b> – аналізувати інвестиційні проєкти туристичного сервісу. – розробляти бізнес-плани для залучення інвестицій.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	3
Модульна контрольна робота 1.				30
<b>Всього за модулем 1</b>	16/32			100
<b>Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в туризмі</b>				
Тема 9. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення	2	<b>Знати:</b> – поняття та структуру Service Blueprint; – роль карти сервісного процесу у готельно-ресторанній діяльності; – основні етапи побудови сервісної карти.	Усне або письмове опитування тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	6

технологічних схем обслуговування		<b>Вміти:</b> – створювати карту сервісного процесу для типового туристичного обслуговування; – виявляти вузькі місця у сервісних процесах; – пропонувати шляхи удосконалення технологічних схем обслуговування.	elearn), дискусії, захист практичних робіт, презентації	
Самостійна робота Тема 9. Робота з картами сервісного процесу	4	<b>Знати:</b> – інструменти для самостійної розробки карт сервісних процесів; – особливості відображення взаємодії гостей та персоналу. <b>Вміти:</b> – розробити індивідуальний Service Blueprint для обраного закладу; – аргументувати зміни у схемі обслуговування.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	2	<b>Знати:</b> – поняття сервісного бренду та його роль у залученні клієнтів; – принципи формування унікальної сервісної пропозиції (USP). <b>Вміти:</b> – розробляти концепцію сервісного бренду для підприємства; – формувати сервісну пропозицію, що виділяє заклад серед конкурентів.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
Самостійна робота Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	4	<b>Знати:</b> – підходи до аналізу конкурентів у сфері туристичного сервісу; – структуру та зміст USP. <b>Вміти:</b> – створювати та презентувати власний проєкт сервісного бренду; – обґрунтовувати переваги бренду для клієнтів.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 11. Інклюзія сервісу в туризмі	2	<b>Знати:</b> – принципи інклюзивного сервісу; – особливості обслуговування гостей з різними потребами. <b>Вміти:</b> – аналізувати рівень інклюзивності підприємства; – пропонувати заходи для покращення доступності та інклюзивності послуг	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6

Самостійна робота Тема 11. Інклюзія сервісу в туризмі	4	<b>Знати:</b> – нормативні акти та стандарти інклюзивного обслуговування. <b>Вміти:</b> – розробити індивідуальні пропозиції для впровадження інклюзії у конкретному закладі; – обґрунтувати переваги інклюзивного підходу для підприємства.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 12. Доброчесність сервісу і комунікація з гостями	2	<b>Знати:</b> – принципи етики та доброчесності у сфері сервісу; – правила ефективної комунікації з гостями. <b>Вміти:</b> – застосовувати етичні принципи під час спілкування з клієнтами; – вирішувати конфліктні ситуації у процесі обслуговування.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
Самостійна робота Тема 12. Дотримання доброчесності та етики сервісу і комунікація з гостями	4	<b>Знати:</b> – дотримання принципів етики та доброчесності у сфері туристичного сервісу; – виконання правил ефективної комунікації з гостями. <b>Вміти:</b> – застосовувати етичні принципи під час спілкування з клієнтами; – вирішувати конфліктні ситуації у процесі обслуговування.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	2	<b>Знати:</b> – причини виникнення скарг у сфері туристичного сервісу; – алгоритми реагування на скарги; – стандарти обробки скарг в туризмі <b>Вміти:</b> – ефективно приймати та обробляти скарги клієнтів; – розробляти інструкції та регламенти для персоналу щодо роботи зі скаргами.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	6
Самостійна робота 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; – скласти карту реагування на скарги.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4

Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в туризмі	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 туризмі	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 туристичного сервісу	2	<b>Знати:</b> – види інновацій у сфері туристичного сервісу (технологічні, організаційні, маркетингові); – напрями інноваційних рішень <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
<i>Самостійна робота</i> Тема 15. Дослідження інновацій в розвитку туристичного сервісу	4	<b>Знати:</b> – джерела інформації про інновації у сфері туристичного сервісу. <b>Вміти:</b> – проводити власне міні-дослідження та готувати звіт; – обґрунтовувати впровадження інновацій у діяльність туристичного підприємства.	Виконання завдання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	4
<i>Модульна контрольна робота 2.</i>				30
<i>Разом за модулем 2</i>	14/28			100
<b>Навчальна робота</b>	<b>(M1 + M2)/2*0,7 ≤ 70</b>			
<b>Разом за семестр</b>	<b>30/60</b>			<b>70</b>
<b>Екзамен</b>				<b>30</b>
<b>Всього за курс</b>				<b>100</b>

## 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

### Основна література

1. Миронов Ю. Б. Основи туризмознавства : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2024. 156 с.
2. Демко В. С., Колокольчикова І. В. Основи туристичної діяльності: теорія і практика : навчальний посібник. Одеса : Олді+, 2024. 328 с.
3. Шелеметьєва Т. В. Менеджмент туризму : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 244 с.
4. Цвілій С. М., Кукліна Т. С., Зайцева В. М. Маркетинг в туризмі : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 260 с.

5. Смирнов І. Г., Любіцева О. О. Логістика в туризмі. Міжнародний туристичний бізнес і логістика в туризмі : навчальний посібник. Київ : Ліра-К, 2024. 533 с.

6. Головач І. І. Оздоровчий туризм : навчально-методичний посібник. Київ : Знання України, 2024. 177 с.

#### **Додаткова література**

12. Kansakar P., Munir A., Shabani N. Technology in Hospitality Industry: Prospects and Challenges // International Journal of Contemporary Hospitality Management.

13. Baggio R. Symptoms of Complexity in a Tourism System // Tourism Analysis.

14. Wei Q., Yang M., Wang J. та ін. TourLLM: Enhancing LLMs with Tourism Knowledge. 2024.

15. Malakhov K. та ін. Modern Information Technologies in Scientific Research and Educational Activities. 2024.