

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної  
роботи

Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ



2020 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

### **Сервісологія**

рівень вищої освіти  
галузь знань  
спеціальність  
освітня програма  
вид дисципліни

другий(магістерський)  
**24 Сфера обслуговування»**  
**241 «Готельно-ресторанна справа»**  
**«Готельно-ресторанна справа»**  
**обов'язкова**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2020/2021 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“ 28 ” серпня 2020 року, протокол № 1

Розробники програми: Горелков Д.В., к.т.н., доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи.

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від “ 26 ” серпня 2020 року, протокол № 1

В. о. завідувача кафедри  Наталя ДАНЬКО  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського рівня)

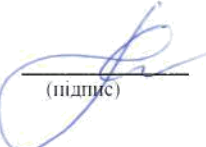
Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня

 Наталя ДАНЬКО  
(підпис) (ім'я та прізвище)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол № 1 від “ 28 ” серпня 2020 року

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

 Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА  
(підпис) (ім'я та прізвище)

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Сервісологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю **241 «Готельно-ресторанна справа»**.

### 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання дисципліни є: набуття студентами необхідних знань та навичок, щодо застосування методів та засобів задоволення потреб людини, принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має властивості щодо формування позитивної направленості, розвитку соціуму та особистості, спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до ОПП:

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Сервісологія» є:

**- формування наступних загальних компетентностей**

ЗК1 – Здатність діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, національного розвитку.

ЗК4 - Здатність до аналізу, оцінки та синтезу нових ідей.

ЗК7 - Вміння використовувати психологічні закономірності управління та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів, що виникають в організаціях.

**- формування наступних фахових компетентностей**

ФК3 – Здатність застосовувати різні методи та інструментарій стратегічного менеджменту для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

ФК4 – Здатність застосовувати альтернативні підходи до формування / вибору стратегій.

ФК5 – Здатність використовувати різні підходи до розробки загальної стратегії підприємства відповідно до специфіки цільових ринків готельно-ресторанної сфери.

ФК6 – Уміння застосовувати креативні підходи до розробки комплексу стратегій готелів та ресторанів щодо просування їх продуктових брендів, а також розробляти плани щодо їх реалізації.

ФК9 – Здатність визначати та впроваджувати інноваційні технології в діяльність підприємств готельно-ресторанної сфери;

ФК13 - Уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію.

1.3. Кількість кредитів – 3 кредити

1.4. Загальна кількість годин – 90 годин

| 1.5. Характеристика навчальної дисципліни |                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|
| обов'язкова                               |                                     |
| Денна форма навчання                      | Заочна (дистанційна) форма навчання |
| Рік підготовки                            |                                     |
| 2-й                                       | -                                   |
| Семестр                                   |                                     |
| 3-й                                       | -                                   |
| Лекції                                    |                                     |
| 16 год.                                   | -                                   |
| Практичні, семінарські заняття            |                                     |
| 16 год.                                   | -                                   |
| Лабораторні заняття                       |                                     |
| -                                         | -                                   |
| Самостійна робота                         |                                     |
| 58 год.                                   | -                                   |
| Індивідуальні завдання                    |                                     |
| -                                         |                                     |

#### 1.6. Заплановані результати навчання

##### **Програмні результати навчання:**

ПРН4 - Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.

ПРН8 - Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН10 - Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

ПРН11 - Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

#### **Матриця компетентностей та програмних результатів навчання, які формуються під час вивчення навчальної дисципліни «Сервісологія» у відповідності до ОПП**

| Шифр компетентності          | Компетентності                                                                                                        | Шифр програмних результатів | Програмні результати навчання                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Загальні компетентності (ЗК) |                                                                                                                       |                             |                                                                                                               |
| ЗК1                          | Здатність діяти на засадах розуміння цивілізаційних гуманітарних цінностей та глобалізаційних процесів, національного | ПРН4                        | Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію. |

|                                   |                                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | розвитку.                                                                                                                                                |       |                                                                                                                                                                                                         |
| ЗК4                               | Здатність застосовувати альтернативні підходи до формування / вибору стратегій.                                                                          | ПРН8  | Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу. |
| ЗК7                               | Вміння використовувати психологічні закономірності управління та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів, що виникають в організаціях.       | ПРН10 | Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу                                                                                                 |
| <i>Фахові компетентності (ФК)</i> |                                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                                         |
| ФК3                               | Здатність застосовувати різні методи та інструментарій стратегічного менеджменту для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.                       | ПРН8  | Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу. |
| ФК4                               | Здатність застосовувати альтернативні підходи до формування / вибору стратегій.                                                                          | ПРН4  | Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.                                                                                           |
| ФК5                               | Здатність використовувати різні підходи до розробки загальної стратегії підприємства відповідно до специфіки цільових ринків готельно-ресторанної сфери. | ПРН10 | Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу                                                                                                 |
| ФК6                               | Уміння застосовувати креативні підходи до розробки комплексу                                                                                             | ПРН11 | Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-                                                                                                                     |

|      |                                                                                                                      |       |                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | стратегій готелів та ресторанів щодо просування їх продуктових брендів, а також розробляти плани щодо їх реалізації. |       | ресторанного бізнесу.                                                                                    |
| ФК9  | Здатність визначати та впроваджувати інноваційні технології в діяльність підприємств готельно-ресторанної сфери      | ПРН10 | Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу  |
| ФК13 | Уміння будувати комунікаційну мережу для обміну інформацією та зворотного зв'язку, вести кореспонденцію.             | ПРН11 | Уміти забезпечувати належний рівень якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу. |

## 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Тема 1. *Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи.*

Роль і місце сервісології в системі наукового знання. Сервісна діяльність, маркетинг послуг, сервісний менеджмент і управління якістю. Теорія потреб як базова категорія сервісології. Класифікація потреб. Мотивація є фізіологічним механізмом активування слідів. Індивідуальні соціальні потреби людини. Суспільні потреби людини. Розумні потреби. Інтегративна концепція потреб людини. Сервісна діяльність.

### Тема 2. *Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельному господарстві.*

Культура сервісу. Психологічна культура сервісу. Етичний аспект культури сервісу. Завдання психології сервісу. Вербальне і невербальне спілкування. Професійна етика працівників сфери сервісу. Змістовність. Професійна етика працівників сфери сервісу. Способи вирішення конфліктів. Тенденції в підвищенні культури обслуговування. Соціально етичні норми.

### Тема 3. *Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.*

Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності. Класифікація споживачів. Радники. Пропоненти. Власне радники. Лідери. Інституційні суб'єкти впливу. Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності. Соціальний стан. Особисті зовнішні характеристики. Мотивація. Переконавання. Особливості маркетингу в ресторанному господарстві. Програшні концепції ЗРГ. Успішні концепції. Способи просування закладу. Особливості маркетингу в РГ. Життєвий цикл ЗРГ. Помилки маркетингу ресторанного бізнесу. Формування ціни залежить від мети і типу закладу, типологія відвідувачів зрг, теорії мотивації, змістовні теорії мотивацій, засоби реклами.

#### ***Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.***

Історія розвитку світового ресторанного сервісу, гостинність. Фірмовий стиль, візуальний вплив. Аудіальний вплив. Кінетичний вплив. Фірмова атрибутика. французький стиль. Англійський сервіс, російський сервіс, Німецький сервіс, американський сервіс. Золоте правило обслуговування гостей. Формування стандартів сервісу в залежності від виду пропозиції послуг закладом ресторанного господарства. Стиль обслуговування в ресторані.

#### ***Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.***

Основні професії ресторанної індустрії. Основа сервісної діяльності. Організаційно-управлінська робота. Категорії персоналу в ЗРГ. Тренінги та навчання співробітників закладу: їх різновиди і правила проведення. Зал і менеджмент ресторану. Продажі та маркетинг. Управління кухнею. Мотивація персоналу. Особливості праці працівника ресторанного бізнесу. Професійні знання та ерудованість.

#### ***Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.***

Основні умови для впровадження нової послуги в закладі ресторанного господарства. Додаткові послуги. Особливості надання широкої номенклатури послуг для певних контингентів закладів ресторанного господарства. Готель для гостей з обмеженими фізичними можливостями. Сімейний готель. Нетрадиційні та оригінальні послуги і сценарії їх пропонування споживачам. Використання нових бізнес-моделей або нових організаційних структур ресторану, елементи дизайну в закладах ресторанного господарства

**Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.**

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Ресурсні можливості підприємств готельно-ресторанного господарства. Просторові ресурси. Ресурси організаційної системи управління. Інформаційні ресурси. Дизайн меню ресторану, бару, кафе. Основні правила телефонного етикету.

**Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу.**

Правила обслуговування дипломатичних та протокольних заходів. Особливості міжнародних звичаїв. Протокол. Дресс-код. Офіційні та неофіційні прийоми. Прийоми без розміщення за столом. Прийоми з розсаджуванням за столом. моделювати схеми проведення різного роду протокольних заходів; нормативно-правова міжнародна та національна база дипломатичного і державного протоколу, історія її формування. Особливості організації сервісної діяльності для особливо важливих гостей.

**3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

| № з/п | Назви розділів і тем                                                                                                                                            | Кількість годин |              |   |      |              |              |    |      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---|------|--------------|--------------|----|------|
|       |                                                                                                                                                                 | денна форма     |              |   |      | заочна форма |              |    |      |
|       |                                                                                                                                                                 | усього          | у тому числі |   |      | усього       | у тому числі |    |      |
|       |                                                                                                                                                                 |                 | л            | п | с.р. |              | л            | п  | с.р. |
|       | 1                                                                                                                                                               | 2               | 3            | 4 | 7    | 8            | 9            | 10 | 11   |
| 1     | Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи.                                                                                                           | 11              | 2            | 2 | 7    |              |              |    |      |
| 2     | Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельному господарстві.                                                           | 11              | 2            | 2 | 7    |              |              |    |      |
| 3     | Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.                                         | 12              | 2            | 2 | 8    |              |              |    |      |
| 4     | Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.                                                           | 12              | 2            | 2 | 8    |              |              |    |      |
| 5     | Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу. | 11              | 2            | 2 | 7    |              |              |    |      |
| 6     | Сучасні тенденції впровадження і розвитку номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної                                                                    | 11              | 2            | 2 | 7    |              |              |    |      |



|   |                                                                                   |           |           |           |           |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|--|--|
|   | індустрії.                                                                        |           |           |           |           |  |  |  |  |
| 7 | Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства. | 11        | 2         | 2         | 7         |  |  |  |  |
| 8 | Особливості сервісу преміум-класу.                                                | 11        | 2         | 2         | 7         |  |  |  |  |
|   | <b>Усього годин</b>                                                               | <b>90</b> | <b>16</b> | <b>16</b> | <b>58</b> |  |  |  |  |

#### 4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

| № з/п | Назва теми                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Кількість годин (для денної форми) | Кількість годин (для заочної форми) |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1     | Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи.<br>- класифікація потреб.<br>- мотивація є фізіологічним механізмом активування слідів.<br>- індивідуальні соціальні потреби людини.<br>- суспільні потреби людини.<br>- розумні потреби.<br>- інтегративна концепція потреб людини.                 | 2                                  | -                                   |
| 2     | Психологія, етика і естетика сервісної діяльності.<br>Культура обслуговування в готельному господарстві.<br>- вербальне і невербальне спілкування.<br>- професійна етика працівників сфери сервісу.<br>- змістовність.<br>- професійна етика працівників сфери сервісу.<br>- способи вирішення конфліктів. | 2                                  | -                                   |
| 3     | Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.<br>- особливості маркетингу в ресторанному господарстві.<br>- програшні концепції ЗРГ.<br>- успішні концепції.<br>- способи просування закладу.<br>- особливості маркетингу в РГ.  | 2                                  | -                                   |
| 4     | Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.<br>- аудіальний вплив.<br>- кінетичний вплив.<br>- фірмова атрибутика.<br>- французький стиль.<br>- англійський сервіс.<br>- російський сервіс.<br>- німецький сервіс.<br>- американський сервіс.    | 2                                  | -                                   |
| 5     | Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.<br>- категорії персоналу в ЗРГ.                                                                                                            | 2                                  | -                                   |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- тренінги та навчання співробітників закладу: їх різновиди і правила проведення.</li> <li>- зал і менеджмент ресторану.</li> </ul>                                                                                                                                                                  |           |          |
| 6 | <p>Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готель для гостей з обмеженими фізичними можливостями.</li> <li>- сімейний готель.</li> <li>- нетрадиційні та оригінальні послуги і сценарії їх пропонування споживачам.</li> </ul> | 2         | -        |
| 7 | <p>Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- просторові ресурси.</li> <li>- ресурси організаційної системи управління.</li> <li>- інформаційні ресурси.</li> </ul>                                                                                     | 2         | -        |
| 8 | <p>Особливості сервісу преміум-класу.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості міжнародних звичаїв.</li> <li>- протокол.</li> <li>- дресс-код.</li> <li>- офіційні та неофіційні прийоми.</li> <li>- прийоми без розміщення за столом.</li> </ul>                                                                           | 2         | -        |
|   | <b>Разом</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>16</b> | <b>-</b> |

### 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

| № з/п | Види, зміст самостійної роботи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Кількість годин (для денної форми) | Кількість годин (для заочної форми) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.    | <p>Тема 1. Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи.<br/><i>Завдання:</i> Засвоїти теоретичні основи сервісу в ресторанній індустрії.</p> <p>1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>2. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервісу / Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.: Витрина, 2002.-352 с.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7                                  |                                     |
| 2.    | <p>Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельному господарстві.<br/><i>Завдання:</i> Вивчити психологічні, етичні та естетичні аспекти сервісної діяльності. Засвоїти культуру обслуговування в закладах готельного господарства.</p> <p>1. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>2. Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей [Текст] / Кулинарный институт Америки; пер. с англ. С. Прокофьева. – М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005.-288 с.</p> | 7                                  |                                     |
| 3.    | Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8                                  |                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|    | <p>споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.</p> <p><i>Завдання:</i> Розглянути та засвоїти методологічні основи маркетингових досліджень споживачів.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2003.-287 с.</li> <li>2. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервиса / Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.: Витрина, 2002.-352 с.</li> </ol>                                                                                                                                         |   |  |
| 4. | <p>Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.</p> <p><i>Завдання:</i> Вивчити засоби творення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробки сценаріїв обслуговування.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коноплєва Н.А. Сервисология (человек и его потребности) / Н.А. Коноплєва – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 265 с.</li> <li>2. Садохин А.Л. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.Л. Садохин – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.</li> </ol>                                                                                                                                        | 8 |  |
| 5. | <p>Тема 5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.</p> <p><i>Завдання:</i> Вивчити характеристику професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимог щодо вдосконалення професійного рівня персоналу.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ефимова Ю.А. Эффективное меню: концепция и дизайн / Ю.А. Ефимова -М.: ЗАО «Издательский дом» Ресторанные ведомости», 2006.-176 с.</li> <li>2. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан - М.: Проспект, 2004.-392 с. (2-е изд.)</li> </ol> | 7 |  |
| 6. | <p>Тема 6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.</p> <p><i>Завдання:</i> Ознайомитись з сучасними тенденціями впровадження і розвитку номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Садохин А.Л. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.Л. Садохин – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.</li> <li>2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</li> </ol>                                                                                          | 7 |  |
| 7. | <p>Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.</p> <p><i>Завдання:</i> Вивчити організацію інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Малюк Л.П. Сервисология: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаев. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</li> <li>2. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</li> </ol>                                                                                             | 7 |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| 8. | Тема 8. Особливості сервісу преміум-класу.<br>Завдання: Вивчити особливості сервісу преміум-класу.<br>1. Петраков А.А. Кухня ресторанного маркетинга / А.А. Петраков. - М.: Алетей, 2004.-264 с.<br>2. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменів: уч. посіб / М.А. Стельмахович. - Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 384 с. | 7         |  |
|    | <b>Разом</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>58</b> |  |

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальні завдання не передбачено навчальним планом.

## 7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

### Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Управління персоналом»

| Шифр ПРН (відповідно до ОНП) | Результати навчання (відповідно до ОПП)                                                                                                                                                                 | Методи навчання                                                                                                                      | Засоби діагностики /форми оцінювання                                                                  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПРН4                         | Здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують сервісологію.                                                                                           | Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів | Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань                                  |
| ПРН8                         | Уміти проводити аналіз діяльності підприємства, визначати рівень його конкурентоспроможності, надавати пропозиції щодо формування нових конкурентних переваг підприємств готельно-ресторанного бізнесу. | Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання                                 | Оцінювання рішень ситуаційних задач, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях        |
| ПРН10                        | Знання інноваційних форм обслуговування та надання послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу                                                                                                 | Лекція, вирішення кейсів, надання зворотного зв'язку, метафорична гра                                                                | Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; тестових завдань, розв'язування ситуаційних задач |
| ПРН11                        | Уміти забезпечувати належний рівень якості                                                                                                                                                              | Лекція, надання зворотного зв'язку,                                                                                                  | Оцінювання усних відповідей на                                                                        |

|  |                                                               |                 |                                                                        |
|--|---------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу. | метафорична гра | практичних заняттях; тестових завдань, розв'язування ситуаційних задач |
|--|---------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);
- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

## 8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Згідно з наказом № 0202-1/260 від «07»серпня 2020р. лекції проводяться виключно в онлайн режимі із застосуванням платформ для відеоконференцій: ZOOM, Skype. 25-30% часу лекції обов'язково резервується для запитань, дискусій, обговорення навчального матеріалу.

Практичні заняття можуть проходити в аудиторії (до 20 осіб), чи в дистанційний формі.

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

**Поточний контроль** і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;

- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів.

На практичному занятті студент може отримати від 1 до 8 балів. Максимально студент може отримати 60 балів.

| Вид завдання, що оцінюється                                      | Система оцінювання знань, бали |         | Критерії оцінки                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна відповідь) | від 1.0 до 8.0                 | 8.0-7.0 | виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання. |
|                                                                  |                                | 6.0-4.0 | виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок.                                                                    |
|                                                                  |                                | 3.0-1.0 | виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення.                                                |

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

Проміжний контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних навчальних елементів змістовних тем.

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

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

## 9. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

| Поточний контроль, самостійна роботи |    |    |    |    |    |    |    | Разом | Залік | Сума |
|--------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|-------|------|
| T1                                   | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 |       |       |      |
| 7                                    | 7  | 8  | 8  | 8  | 8  | 7  | 7  | 60    | 40    | 100  |

Залік – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

### Шкала оцінювання

| Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру | Оцінка                              |                                  |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                | для чотирирівневої шкали оцінювання | для дворівневої шкали оцінювання |
| 90 – 100                                                       | відмінно                            | зараховано                       |
| 70 – 89                                                        | добре                               |                                  |
| 50 – 69                                                        | задовільно                          |                                  |
| 1– 49                                                          | незадовільно                        | не зараховано                    |

## 10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна література

1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.
2. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.
3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
4. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие / Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.
5. Коноплёва Н.А. Сервисология (человек и его потребности) / Н.А. Коноплёва – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 265 с.
6. Садохин А.Л. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.Л. Садохин – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с.

7. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.

### **Допоміжна література**

1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.
2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.
3. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. – М.: ЗАО «Центрополиграф», 2003.-287 с.
4. Анурова Н.И. Азбука ресторанного сервиса [Текст]/ Н.И. Анурова, А.В. Купцов. – М.: Витрина, 2002.-352 с.
5. Безупречный сервис: книга о том, как привлечь и удержать гостей [Текст] / Кулинарный институт Америки; пер. с англ. С. Прокофьева. – М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005.-288 с.
6. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер; пер. с англ. Е.Б. Циганова. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 260 с.
7. Ефимова Ю.А. Эффективное меню: концепция и дизайн / Ю.А. Ефимова -М.: ЗАО «Издательский дом» Ресторанные ведомости», 2006.-176 с.
8. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан - М.: Проспект, 2004.-392 с. (2-е изд.)
9. Назаров О.В. Как загубить ресторан. /О.В. Назаров - М.: ЗАО «Издательский дом» Ресторанные ведомости», 2004.-228 с.
10. Петраков А.А. Кухня ресторанного маркетинга / А.А. Петраков. - М.: Алетея, 2004.-264 с.
11. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов: уч. пособ / М.А. Стельмахович. - Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 384 с.

### **11. ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ВІДЕО-ЛЕКЦІЇ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

1. Сайт професіоналов ресторанно-гостинничного бізнеса. - Режим доступу : <http://www.restorator.ua>.
2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : <http://otelier-restorator.com/free>.
3. Гурмэ. - Режим доступу : <http://www.gourmet.com.ua>.
4. Ресторановед. - Режим доступу : <http://www.restoranoved.ru>.
5. Restaurant news. - Режим доступу : <http://nrn.com>.
6. Upper chef's. - Режим доступу : <http://mysuperchefs.com>.
7. Сайт цифровых учебно-методических материалов ВГУЭСю - Режим доступу : [http://abc.vvsu.ru/Books/servis\\_dejatelnost/page0006.asp](http://abc.vvsu.ru/Books/servis_dejatelnost/page0006.asp).
8. Основные операции логистического цикла производственного процесса ресторанного хозяйства. - Режим доступу [http://www.rusnauka.com/27\\_NNM\\_2009/Economics/52775.doc.htm](http://www.rusnauka.com/27_NNM_2009/Economics/52775.doc.htm).



9. Читальний зал / Сервис в ресторанах / Процедуры обслуживания. - Режим доступу: <http://www.snackbar.ru/reading-room/service/376/>.

10. Стандарт обслуживания на примере одного из ресторанов - Режим доступу: <http://kc-maestro.ru/raznoe/standarty/standart-obsluzhivaniya-na-primere-odnogo-iz-restoranolov>.

11. Рестораторшеф. - Режим доступу : [http://restoratorchef.ru/2011/05/vse\\_chisto\\_gigiena\\_obschepita](http://restoratorchef.ru/2011/05/vse_chisto_gigiena_obschepita).

12. Grand menu. - Режим доступу: <http://grandmenu.org>.

13. Тренды в украинском ресторанном бизнесе - Режим доступу: <http://intrends.me/2.html>;

14. Креатив ресторанного бизнеса. - Режим доступу: <http://frend.org.ua/post217808253>;

15. Prohotelia - Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.

16. Ресторанный бизнес – я открою ресторан. - Режим доступу: <http://catering-rus.ru/standarty-obsluzhivaniya>.

17. Кафе сад. - Режим доступу: <http://www.kafe-sad.ru/restaurant.htm>.

18. Журнал про бизнес «Підприємець» - Режим доступу: <http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-v-rabote-s-personalom>;

19. Академия гостеприимства. - Режим доступу: <http://hotel-rest.com.ua/node/550>.

## **12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ (В ТОМУ ЧИСЛІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ ЧЕРЕЗ ПАНДЕМІЮ)**

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;

– дистанційно на платформі Moodle (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=4133>) проводяться практичні, індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;

– аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 10% практичних занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.