

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«28» серпня 2025 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТЕХНІКИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У РЕСТОРАНАХ ТА
ГОТЕЛЯХ**

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: за вибором

факультет: ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2025/2026 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

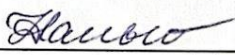
«28» серпня 2025 року, протокол №1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Червоний Віталій Миколайович, к.т.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

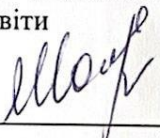
Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

 Наталя ДАНЬКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

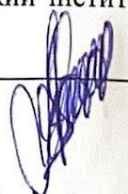
Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

 Олена МИКОЛЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Голова науково-методичної комісії ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

 Ганна ПАНАСЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Техніки обслуговування клієнтів у ресторанах та готелях» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни «Техніки обслуговування клієнтів у ресторанах та готелях» є формування у здобувачів освіти системи професійних знань, умінь і навичок, необхідних для ефективної організації та здійснення процесу обслуговування гостей у закладах ресторанного і готельного господарства відповідно до сучасних стандартів сервісу, етики спілкування та культури гостинності.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Техніки обслуговування клієнтів у ресторанах та готелях»

- ознайомлення з сучасними моделями сервісу та технологічними схемами обслуговування гостей, особливостями роботи персоналу різних служб;
- формування навичок професійного спілкування з клієнтами, розвитку емоційного інтелекту, уміння вирішувати конфліктні ситуації та підтримувати високий рівень задоволеності гостей;
- розвиток умінь роботи в команді та координації дій між службами готелю чи ресторану для досягнення єдиного стандарту сервісу;
- опанування технік продажів і сервісних комунікацій, спрямованих на підвищення лояльності клієнтів і збільшення конкурентоспроможності закладу;
- виховання культури професійної поведінки персоналу, дотримання норм етикету, стандартів безпеки та естетики обслуговування.

1.3. Кількість кредитів 4

1.4. Загальна кількість годин 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
4-й	4-й
Семестр	
7-й	7-й
Лекції	
32 год.	10 год. (в т. ч. 2 год. ауд., 8 год. дист.)
Практичні заняття	
16 год.	год.
Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
72 год.	110 год.
у тому числі індивідуальні завдання	
год.	

1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна

Відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»:

- формування наступних загальних компетентностей

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 12. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

- формування наступних спеціальних (фахових) компетентностей

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

СК 06. Здатність проєктувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарств.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

1.7. Перелік результатів навчання, що формує дана дисципліна

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

Освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

РН 07 Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН12 Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН16 Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

1.8. Пререквізити: вказати перелік дисциплін, що передують вивченню даної дисципліни

- Організація ресторанного господарства,
- Організація готельного господарства,
- Менеджмент готельного та ресторанного господарства,
- Маркетинг готельного і ресторанного господарства.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема №1. Організація сервісу в готельно-ресторанному господарстві

1. Сервіс: що таке якісне обслуговування?
2. Історія розвитку сервісу
3. Сучасні очікування клієнтів

4. Роль сервісу у створенні бренду
5. Практичні поради для вдосконалення сервісу

Тема №2. Професійна етика та стандарти обслуговування в закладах HoReCa

1. Поняття гостьової лояльності
2. Стандарти обслуговування в готелях і ресторанах
3. Культура поведінки та мови тіла

Тема №3. Психологія гостя та персоналізація сервісу

1. Типи клієнтів та принципи роботи з ними
2. Емпатія, активне слухання
3. Робота зі скаргами та конфліктами

Тема №4. Обслуговування в закладах ресторанного господарства

1. Етапи обслуговування гостя (від привітання до прощання)
2. Ролі та обов'язки офіціанта, сомельє, хостес
3. Меню-інжиніринг і техніка продажу страв

Тема №5. Техніки обслуговування у готелях

1. Послідовність обслуговування в готелі (front desk, room service, concierge)
2. Ведення телефонних розмов
3. Протокол поселення/виселення

Тема №6. Міжкультурна комунікація у сфері HoReCa

1. Сутність і структура міжкультурної комунікації у сфері HoReCa
2. Моделі культурних відмінностей і їх вплив на стандарти сервісу
3. Міжкультурні стандарти сервісу в готельному та ресторанному господарстві: практика різних країн
4. Етикет різних культур у сфері гостинності: вербальна, невербальна і поведінкова складові

Тема №7. Інклюзивний та етичний сервіс

1. Етика професійного сервісу.
2. Інклюзивний підхід у сфері гостинності.
3. Стандарти безбар'єрного простору.
4. Обслуговування гостей з інвалідністю.
5. Гендерна чутливість у сервісі.
6. Практичні аспекти впровадження інклюзивного сервісу.

Тема 8. Управління сервісом та командою

1. Теоретичні основи управління сервісом у HoReCa
2. Мотивація персоналу у сфері гостинності
3. Контроль якості обслуговування
4. Робота з відгуками та формування репутації закладу

Тема 9. Технології в обслуговуванні

1. Онлайн-резервація, мобільні додатки
2. CRM-системи, чат-боти

3. Автоматизовані сервіси у готелях

Тема 10. Розробка власної моделі сервісу

1. Сервісна стратегія закладу
2. Стандарти операцій
3. Унікальний гостьовий досвід (UX)

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Організація сервісу в готельно-ресторанному господарстві	12	2	2	-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 2. Професійна етика та стандарти обслуговування в закладах HoReCa	12	4	2	-	-	6	12	1	-	-	-	11
Тема 3. Психологія гостя та персоналізація сервісу	12	2	2	-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 4. Обслуговування в закладах ресторанного господарства	12	2	2	-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 5. Техніки обслуговування у готелях	12	2	2	-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 6. Міжкультурна комунікація у сфері HoReCa	12	4	2	-	-	6	12		-	-	-	12
Тема 7. Інклюзивний та етичний сервіс	12	4		-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 8. Управління сервісом та командою	12	4	2	-	-	6	12	1	-	-	-	11
Тема 9. Технології в обслуговуванні	12	4		-	-	8	12		-	-	-	12
Тема 10. Розробка власної моделі сервісу	12	4	2	--	-	6	12	1	-	-	-	11
Усього годин	120	32	16	-	-	72	120	10	-	-	-	110

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Організація сервісу в готельно-ресторанному господарстві	2
2	Тема 2. Професійна етика та стандарти обслуговування в закладах HoReCa	2
3	Тема 3. Психологія гостя та персоналізація сервісу	2
4	Тема 4. Обслуговування в закладах ресторанного господарства	2
5	Тема 5. Техніки обслуговування у готелях	2
6	Тема 6. Міжкультурна комунікація у сфері HoReCa	2
7	Тема 8. Управління сервісом та командою	2
8	Тема 10. Розробка власної моделі сервісу	2
	Разом	16

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Організація сервісу в готельно-ресторанному господарстві	8	11
2	Тема 2. Професійна етика та стандарти обслуговування в закладах HoReCa	6	11
3	Тема 3. Психологія гостя та персоналізація сервісу	8	11
4	Тема 4. Обслуговування в закладах ресторанного господарства	8	11
5	Тема 5. Техніки обслуговування у готелях	8	11
6	Тема 6. Міжкультурна комунікація у сфері HoReCa	6	12
7	Тема 7. Інклюзивний та етичний сервіс	8	11
8	Тема 8. Управління сервісом та командою	6	11
9	Тема 9. Технології в обслуговуванні	8	12
10	Тема 10. Розробка власної моделі сервісу	6	11
	Разом	72	110

6. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом

7. Методи навчання

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти програмних результатів навчання за допомогою різноманітних методів навчання та відповідних засобів діагностики/ форм оцінювання відповідно до ОПП

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 «Техніки обслуговування клієнтів у ресторанах та готелях»

Шифр ПРН (відповідно до ОПП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики/ форми оцінювання
РН 07	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Лекція, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень завдань; усних відповідей на практичних заняттях, тестування, залік
РН 08	Застосувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.	Лекція, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень завдань; усних відповідей на практичних заняттях, тестування, залік
РН12	Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	Лекція, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень завдань; усних відповідей на практичних заняттях, тестування, залік
РН16	Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	Лекція, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень завдань; усних відповідей на практичних заняттях, тестування, залік

8. Методи контролю

Методи контролю забезпечують перевірку ступеня досягнення *кінцевих конкретних* цілей вивчення дисципліни, призначені для кількісного і якісного оцінювання досягнутого при вивченні дисципліни рівня сформованості знань, умінь і навичок, професійних, світоглядних та громадянських якостей.

При вивченні дисципліни «Техніки обслуговування клієнтів у ресторанах та готелях» застосовуються наступні методи контролю: усний, письмовий та тестовий. Контроль з дисципліни складається з поточного контролю, який проводиться у формі усного опитування або письмового експрес-контролю на практичних заняттях та лекціях, у формі

виступів студентів при обговоренні питань на практичних заняттях, у формі тестування, тощо. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення поточної оцінки і враховуються при визначенні підсумкової загальної оцінки з дисципліни.

Засвоєння тем (поточний контроль) контролюється на практичних заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння тем (проміжний контроль) – на практичних підсумкових заняттях.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів:

- тестові завдання;
- розв'язування задач;
- виконання творчих завдань.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять. Сума балів, які студент може набрати за поточними контролем, дорівнює 60 балів.

Підсумковий контроль засвоєння тем здійснюється по їх завершенню на заліковій роботі.

Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих модулів.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 5 балів. Максимально студент може отримати 60 балів.

Семестровий **підсумковий контроль** з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень студента. Він проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу.

Залікова робота складається з виконання тестового завдання, яке складається з 40 питань. Виставляється здобувачу вищої освіти 1 бал за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. Таким чином, під час складання заліку здобувач може отримати 40 балів.

Сумарна оцінка за вивчення дисципліни розраховується як сума балів, отриманих за результатами підсумкового семестрового контролю і поточного контролю складає 100.

9. Схема нарахування балів

Приклад для підсумкового семестрового контролю при проведенні залікової роботи

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання										Разом	Залікова робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	60	40	100
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			

T1, T2 ... – теми розділів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (заліку) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше 10 балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали	Критерії оцінки
Поточний контроль		
Тестування (в т.ч. онлайн)	0,2	виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. За кожною темою, де передбачено тестування, пропонується 10 тестових питань закритого типу та з одним/декількома варіантами відповідей
Опитування, оцінка практичних завдань	2-3	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання
	1	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
Доповідь	3	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації доповіді продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання
	2	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації доповіді продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
	1	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації доповіді продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

У випадку наявності неформальної освіти вказати платформи, назви курсів та кількість балів, що буде зарахована здобувачеві після успішного проходження відповідних курсів та надання відповідного документа (сертифікат, свідоцтво, тощо).

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, пресрелізу, 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).

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	зараховано
70-89	
50-69	
0-49	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література

1. Дистанційний курс: Червоний В.М. Техніки обслуговування клієнтів в ресторанах та готелях // Навчально-методична праця. - Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2025-2026. Режим доступу: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=15508>
2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.
3. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 312 с.
4. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 448 с.
5. Давидова О.Ю., Полстяна Н.В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник. Харків : Вид-во Іванченка І.С., 2017. 330 с.
6. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : підруч. для вищ. навч. закл. Н.І. Данько, А.Ю. Парфінченко, П.О. Подлепіна, О.О. Вишневецька; заред.: А.Ю. Парфінченко ; Харк. нац. ун-т ім. В.Н. Каразіна. Харків : ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2017. 277 с.
7. Дишкатанюк О.В. Ресторанна справа. Практикум : навч. посіб. / О. В. Дишкатанюк, А. В. Марковська. Одеса : Олді+, 2022. 224 с.
8. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с.
9. Малюк Л.П., Полстяна Н.В., Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства : підручник. Харків : Лідер, 2016. 487 с.
10. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. О.Г. Терешкін, Д.В. Горелков та ін. / за заг. ред. В.Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2020. 484 с.
11. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. нав. закл.] 2-е вид., переробл. і доповн. / [П'ятницька Н.О., Зубар Н.М., П'ятницька

Г.Т., Агафонова Л.Г., Бунтова Н.В. та ін.]; за заг. ред. Н.О.П'ятницької, Н.М.Зубар. Київ: КУТЕП, 2016. 407 с.

12. Ресторанна справа: навч. посіб. / С.В. Майкова, О.М. Вівчарук, О.Б. Маслійчук, І.Р.Удуд. Київ. Каравелла, 2024. 424 с.

Допоміжна література

1. Boulicot T. Restaurant Service: Preparation, Carving, Slicing, Flambeing and Setting the Tables / Thierry Boulicot, Dominique Jeuffrault. Abrams, 2022. 256 p.
2. Solomon Micah, Humler Herve. The Heart of Hospitality. Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets. SelectBooks, Inc., 2016. 241 p.
3. Walker John R. The Restaurant. From Concept to Operation. 5th edition. Wiley, 2017. 446 p.
4. Архіпов, В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2012. 280 с.
5. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 342 с.
6. Горєлков Д.В. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Практикум: навчально-методичний посібник / Д.В. Горєлков, В.М. Червоний, І.В. Золотухіна. Харків: ХДУХТ, 2019. 173 с.
7. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Кондор, 2015. 752 с.
8. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельного-ресторанного обслуговування : навч. посібник /. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
9. Машир Н.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навч. посібник. 2-ге вид., доп. і випр. Київ : Кондор, 2014. 392 с.
10. Мостова Л.М. Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник. 2-ге вид. Київ : Ліра -К, 2012. 388 с.
11. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П. та ін. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник. Харків : Світкниг, 2014. 411 с.
12. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А.А. Мазаракі, Н.О. П'ятницька, Г.Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н.О. П'ятницької. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2011. 584 с.
13. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посібник. Київ : Кондор, 2013. 250 с.
14. Радченко Л.О., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посібник. Харків : Світ книг, 2012. 288 с.
15. Устаткування підприємств харчування : практикум. Ч. 1. Механічне устаткування / Г.В. Дейниченко, Н.О. Афукова, Г.М. Постнов, В.М. Червоний [та ін.]. К. : ІНКІОС, 2016. 308 с.
16. Устаткування підприємств харчування : практикум. Ч. 2. Теплове устаткування / Г.В. Дейниченко, Н.О. Афукова, Г.М. Постнов, , В.М.Червоний [та ін.]. К. : ІНКІОС, 2016. – 384 с.

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

1. Culture of Services: New Perspective on Customer Relations [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.edx.org/course/culture-of-services-new-perspective-on-customer-re>

2. Hospitality Management - How To Analyse and Maximise Your Restaurant's Profitability [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://alison.com/courses/hospitality-management-how-to-analyse-and-maximise-your-restaurant-s-profitability/content>
3. FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT COURSE [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.coursera.org/learn/food-beverage-management#enroll>
4. SALES TECHNIQUES – INTERACTING WITH CUSTOMERS[Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://alison.com/course/sales-techniques-interacting-with-customers-revised>

12. Особливості навчання за денною формою в умовах продовження дії обставин непоборної сили

В умовах дії обставин непоборної сили освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з заборогою відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти залік дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі.

Посилання: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=15508>

Додаток 1

Додаток до робочої програми навчальної дисципліни _____
(назва дисципліни)

Дію робочої програми продовжено: на 20____/20____ н. р.

Заступник декана _____ факультету з навчальної роботи

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«____» _____ 20____ р.

Голова науково-методичної комісії _____ факультету

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«____» _____ 20____ р.