

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО
Факультет (ННІ) ННІ неперервної освіти та туризму
«27» травня 2025 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) ННІ неперервної освіти та туризму

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

1. Опис навчальної дисципліни

Сервісні технології готельно-ресторанного господарства

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	бакалавр	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	«Готельно-рестоанний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	IV курс	
Семестр	7	
Лекційні заняття	30 год.	10 год
Практичні, семінарські заняття	30 год.	10 год
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	60 год.	100 год
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Сервісні технології готельно-ресторанного господарства» є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності сервісних технологій як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку сервісних систем (організації, розробки та впровадження технологій), концепції сервісних технологій за допомогою традиційних моделей, інструментів, креативних ідей.

Основні **завдання** навчальної дисципліни «Сервісні технології готельно-ресторанного господарства» є освоєння та закріплення фундаментальних знань і практичних навичок ефективних сервісних технологій в готельно-ресторанному сервісі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **набути компетентностей**:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції

гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 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.

ПРН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	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	14	
Змістовний модуль 1.														
Теоретичні основи сервісних технологій														
Тема 1. Поняття сервісної технології	1	8	2	2			4	9	2				7	
Тема 2. Гнучкість та сталість сервісних технологій	2	8	2	2			4	7					7	
Тема 3. Технологічні процеси у сервісі	3	8	2	2			4	7		2			7	
Тема 4. Комунікативні	4	8	2	2			4	7					7	

інструменти у сервісних технологіях													
Тема 5. Інформаційне технології у сервісі	5	8	2	2			4	9	2				7
Тема 6. Сервісні технології у глобалізації готельно- ресторанного сервісу	6	8	2	2			4	7					7
Тема 7. Ефективність сервісних технологій	7	8	2	2			4	10		2			8
Разом за модулем 1		56	14	14			28	58	4	4			50
Змістовний модуль 2.													
Формування та контроль сервісних технологій													
Тема 8. Технологія розробки послуг	8	8	2	2			4	8	2				6
Тема 9. Персоналізація сервісних технологій	9	8	2	2			4			2			6
Тема 10. Технологічні схеми обслуговування	10	8	2	2			4	6					6
Тема 11. Конфлікт сервісних технологій	11	8	2	2			4	8	2				6
Тема 12. Корпоративні сервісні технології	12	8	2	2			4	8		2			6
Тема 13. Сервісні технології в умовах війни	13	8	2	2			4	6					6
Тема 14. Підготовка персоналу до реалізації сервісних технологій	14	8	2	2			4	7					7
Тема 15. Система контролю якості сервісних технологій	15	8	2	2			4	11	2	2			7
Разом за модулем 2		64	16	16			32	62	6	6			50
Разом за курс		120	30	30			60		10	10			100

2. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовний модуль 1.		
Теоретичні основи сервісних технологій		
1	Тема 1. Поняття сервісних технологій	2
2	Тема 2. Принципи гнучкості і сталості сервісних технологій	2
3	Тема 3. Технологічні процеси у сервісі	2
4	Тема 4. Комунікативні інструменти у сервісних технологіях	2
5	Тема 5. Інформаційне технології у сервісі	2
6	Тема 6. Сервісні технології у глобалізації готельно-ресторанного сервісу	2
7	Тема 7. Визначення ефективності сервісних технологій	2
Змістовний модуль 2.		
Формування та контроль сервісних технологій		
8	Тема 8. Види технологій розробки послуг	2
9	Тема 9. Принципи індивідуалізації сервісних технологій	2
10	Тема 10. Створення технологічних схем обслуговування	2
11	Тема 11. Види конфліктів сервісних технологій	2
12	Тема 12. Корпоративні сервісні технології	2
13	Тема 13. Сервісні технології в умовах війни	2
14	Тема 14. Організація підготовки персоналу до реалізації сервісних технологій	2
15	Тема 15. Формування системи контролю якості сервісних технологій	2
Разом		30

3. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовний модуль 1.		
Теоретичні основи сервісних технологій		
1	Тема 1. Поняття сервісних технологій	4
2	Тема 2. Принципи гнучкості і сталості сервісних технологій	4
3	Тема 3. Технологічні процеси у сервісі	4
4	Тема 4. Комунікативні інструменти у сервісних технологіях	4
5	Тема 5. Інформаційне технології у сервісі	4
6	Тема 6. Сервісні технології у глобалізації готельно-ресторанного сервісу	4
7	Тема 7. Визначення ефективності сервісних технологій	4
Змістовний модуль 2.		
Технології комунікативного менеджменту		
8	Тема 8. Види технологій розробки послуг	4
9	Тема 9. Принципи індивідуалізації сервісних технологій	4
10	Тема 10. Створення технологічних схем обслуговування	4
11	Тема 11. Види конфліктів сервісних технологій	4
12	Тема 12. Корпоративні сервісні технології	4
13	Тема 13. Сервісні технології в умовах війни	4
14	Тема 14. Організація підготовки персоналу до реалізації сервісних технологій	4
15	Тема 15. Формування системи контролю якості сервісних технологій	4
Разом		60

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 навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму

8. Оцінювання результатів навчання.

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

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні основи бізнес-планування підприємствготельно-ресторанного бізнесу		
Практичне заняття 1. Поняття сервісних технологій	<i>ПРН 04, 15, 16</i> знати: – сутність сервісних технологій як інструментів обслуговування – класифікацію сервісних технологій за видами послуг уміти: – пояснювати значення сервісних технологій у готельно-ресторанному бізнесі – ідентифікувати основні етапи впровадження сервісної технології	7
Самостійна робота 1.		3
Практичне заняття 2. Принципи гнучкості і сталості сервісних технологій	<i>ПРН 04, 15, 16</i> знати: – принципи адаптивності, варіативності, відновлюваності сервісних процесів – вплив гнучких підходів на задоволення клієнтських потреб уміти: – розробляти сценарії гнучкого обслуговування – аналізувати сталість сервісних рішень в умовах змін	7
Самостійна робота 2.		3
Практичне заняття 3. Технологічні процеси у сервісі	<i>ПРН 10, 15, 16</i> знати: – етапи сервісного процесу: від прийому до постобслуговування	7
Самостійна робота 3.		3

	– роль стандартизації та оптимізації технологій уміти: – складати технологічні карти обслуговування – впроваджувати процедури сервісу з урахуванням типу підприємства	
Практичне заняття 4. Комунікативні інструменти у сервісних технологіях	<i>ПРН 10, 15, 16, 17</i> знати: – вербальні і невербальні засоби комунікації в сервісі	7
Самостійна робота 4.	– роль емоційного інтелекту у комунікації з клієнтом уміти: – застосовувати ефективні моделі спілкування в обслуговуванні – вирішувати комунікативні бар'єри у роботі з гостями	3
Практичне заняття 5. Інформаційне технології у сервісі	<i>ПРН 04, 10, 11, 16, 17</i> знати: – сучасні ІТ-рішення для автоматизації обслуговування – хмарні сервіси, CRM, ERP у готельно-ресторанному бізнесі	7
Самостійна робота 5.	уміти: – використовувати цифрові платформи для покращення сервісу – налаштовувати елементи інформаційної взаємодії з клієнтом	3
Практичне заняття 6. Сервісні технології у глобалізації готельно-ресторанного сервісу	<i>ПРН 04, 10, 11, 16, 17</i> знати: – глобальні тренди у сфері сервісу та очікування міжнародного клієнта	7
Самостійна робота 6.	– стандарти міжнародних готельних мереж уміти: – адаптувати локальні послуги до міжнародних вимог – впроваджувати уніфіковані сервісні підходи в умовах глобального ринку	3
Практичне заняття 7. Визначення ефективності сервісних технологій	<i>ПРН 04, 10, 11, 16, 17</i> знати: – показники якості, продуктивності та рентабельності сервісу	7
Самостійна робота 7.	– методи збору та аналізу клієнтських відгуків уміти: – обчислювати коефіцієнти ефективності сервісних процесів – проводити опитування та аналіз даних для покращення послуг	3
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Розробка бізнес-плану підприємства готельно-ресторанного господарства		
Практичне заняття 8. Види технологій розробки послуг	<i>ПРН 04, 10, 11, 16, 17</i> знати: – процеси дизайну та тестування нових послуг	6

Самостійна робота 8.	– традиційні та інноваційні підходи до створення сервісів уміти: – розробляти нові продукти за допомогою методик сервіс-дизайну – моделювати сервісні процеси згідно із запитами споживача	2
Практичне заняття 9. Принципи індивідуалізації сервісних технологій	<i>ПРН 10, 11, 16, 17</i> знати: – концепцію персоналізації сервісу та її значення для лояльності клієнтів – інструменти персоніфікованого обслуговування уміти: – впроваджувати індивідуальний підхід до кожного гостя – створювати гнучкі сценарії взаємодії залежно від потреб клієнта	6
Самостійна робота 9.		2
Практичне заняття 10. Створення технологічної схеми обслуговування	<i>ПРН 10, 11, 16, 17</i> знати: – етапи побудови технологічної схеми: від аналізу до візуалізації – елементи карт сервісного процесу (service blueprint) уміти: – будувати детальні схеми технологічного процесу обслуговування – описувати роль працівника, клієнта і бекофісу в сервісному процесі	6
Самостійна робота 10.		2
Практичне заняття 11. Види конфліктів сервісних технологій	<i>ПРН 07, 11, 16, 17</i> знати: – типологію конфліктів у сфері обслуговування – причини і наслідки конфліктних ситуацій у сервісному середовищі уміти: – виявляти ризики виникнення конфліктів на етапі планування сервісу – розробляти алгоритми поведінки персоналу у разі конфлікту	6
Самостійна робота 11.		2
Практичне заняття 12. Корпоративні сервісні технології	<i>ПРН 04, 10, 11, 16, 17</i> знати: – стандарти корпоративного обслуговування та бренд-сервісу – роль корпоративної культури в реалізації сервісних рішень уміти: – адаптувати сервісні технології під цілі та цінності компанії – забезпечувати дотримання єдиних стандартів обслуговування персоналом	6
Самостійна робота 12.		2
Практичне заняття 13. Сервісні технології в умовах війни	<i>ПРН 04, 10, 11, 16, 17</i> знати: – специфіку обслуговування в умовах кризових ситуацій – підходи до збереження сервісної якості в	7
Самостійна робота 13.		3

	екстремальних умовах уміти: – адаптувати технології до умов надзвичайного або воєнного стану – забезпечувати психологічну підтримку клієнтів та персоналу	
Практичне заняття 14 Організація підготовки персоналу до реалізації сервісних технологій	<i>ПРН 10, 11, 16, 17</i> знати: – методи навчання та адаптації працівників до сервісних стандартів – інструменти внутрішнього навчання та наставництва уміти: – планувати програми навчання з урахуванням цілей сервісної політики – оцінювати ефективність підготовки персоналу	7
Самостійна робота 14		3
Практичне заняття 15 Формування системи контролю якості сервісних технологій	<i>ПРН 10, 11, 16, 17</i> знати: – моделі систем управління якістю ISO, Total Quality Management – критерії оцінювання задоволеності клієнтів уміти: – впроваджувати контрольні механізми для постійного покращення сервісу – аналізувати показники якості та готувати звіти для управління	7
Самостійна робота 15.		3
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 * 0,7 \leq 70$	
Екзамен	30	
Всього за курс	$(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100$	

8.2. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Пропущенні практичні заняття повинні бути відпрацьовані самостійно, виконані роботи здаються через навчальний портал університету на перевірку викладачу. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (н-д, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Індивідуальні завдання (есе, презентації тощо), що передбачають роботу з джерелами, повинні мати коректні текстові посилання на першоджерело.

Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету).
-----------------------------------	---

9. Навчально-методичне забезпечення:

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

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Арпуль О.В. Готельна справа: Навчальний посібник / А.Г. Абрамова, Ю.А. Мирошник, О.В. Собін. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с.
2. Барна справа: навч. посіб. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. 2-ге вид. Київ: ЦУЛ, 2021. 395 с.
3. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник / Л. Н. Мостова, О. В. Новікова, І. М. Ракленко. Харків: Світ Книг, 2022. 657 с.: табл., рис. Бібліогр.: с. 644-646. 22.
4. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2020. – Електрон. текст. дані: 264 с.
5. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Вид. 2-ге, стер. Харків: Світ Книг, 2021. 411 с.: табл., рис. Бібліогр.: 393-394.
6. [Ресторанна справа: навч. посіб. / С.В. Майкова, О.М. Вівчарук, О.Б. Маслійчук, І.Р.Удуд/ м. обкл. 424 с. 2024 р.](#)
7. Управління якістю: підручник / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Ю. М. Мотузка; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ: КНТЕУ, 2021. 328 с. Бібліогр.: с. 323-327.
8. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/