

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО

Навчально-науковий інститут
неперервної освіти і туризму
«27» травня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІСОЛОГІЯ

Галузь знань: J Транспорт та послуги

Спеціальність J 2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Факультет (ННІ) Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: доцент кафедри, к.е.н. Лариса ГОПКАЛО

Київ – 2025 р.

Опис навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервісологія» є однією із дисциплін обов'язкової компоненти освітньої програми підготовки магістрів і сприяє задоволенню освітніх інтересів майбутніх фахівців й розвитку компетенцій, яка вивчає теорію, методи та практику організації обслуговування клієнтів у сфері послуг. У контексті готельно-ресторанної справи ця дисципліна спрямована на формування у студентів глибокого розуміння процесів сервісу, управління якістю обслуговування, а також розвиток професійних компетентностей у роботі з гостями та персоналом, направлених на сталий розвиток сервісної діяльності та підвищення конкурентоспроможності підприємств у сфері гостинності. Дисципліна також розглядає аспекти впровадження інноваційних технологій у сервісних процесах, розвиток культури готельного та ресторанного сервісу, формування позитивного іміджу та репутації закладу, що забезпечує сталий розвиток готельно-ресторанної справи. *Завданнями дисципліни є:* ознайомлення з основними поняттями та категоріями сервісології; аналіз специфіки обслуговування у готельно-ресторанній сфері; вивчення стандартів обслуговування та методів управління якістю сервісу; розвиток навичок управління сервісними процесами; формування культури сервісу та вміння впроваджувати сервісні інновації; аналіз ролі сервісу у формуванні іміджу та репутації підприємства.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	магістр	
Спеціальність	J 2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
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)	1 курс	1 курс
Семестр	1	1
Лекційні заняття	30 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	8 год.
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	60 год.	104 год.
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни – надати студентам теоретичні знання та практичні навички, необхідні для організації високоякісного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі, забезпечити розуміння сучасних підходів до управління сервісною діяльністю та формувати системне бачення сервісу як ключового елементу конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей та програмних результатів:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК9. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

СК 13. Здатність здійснювати бізнес-планування діяльності осель сільського зеленого туризму, формулювати завдання, пов'язані з екологічністю діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

ПРН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПРН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

ПРН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

ПРН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

ПРН 13. Здійснювати бізнес-планування осель сільського зеленого туризму, досліджувати світові і вітчизняні екологічні вимоги до засобів розміщення та закладів ресторанного господарства.

ПРН 14. Діяти у відповідності з принципами неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

2. Програма та структура навчальної дисципліни

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
Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанній справі													
Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності		8	2	2			4	10	2	2			6
Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки		8	2	2			4	8					8
Тема 3. Сервісологія у готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	8					8
Тема 4. Міжнародні кроскультурні аспекти готельно-ресторанного сервісу		8	2	2			4	8					8
Тема 5. Соціальна відповідальність та сталий розвиток сервісної діяльності		8	2	2			4	8					8

Тема 6. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах		8	2	2			4	8					8
Тема 7. Стандарти обслуговування та типологія послуг		8	2	2			4	8					8
Тема 8. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності		8	2	2			4	6					6
Разом за змістовим модулем 1	8	64	16	16			32	64	2	2			60
Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі													
Тема 9. Управління сервісною діяльністю в готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	8					2
Тема 10. Управління якістю сервісу, як фактором впливу на імідж і репутацію підприємства		8	2	2			4	8	2	2			4
Тема 11. Персоналізація сервісу в готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	6					6
Тема 12. Психологія сервісу і комунікація з гостями		8	2	2			4	8	2	2			4
Тема 13. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу		8	2	2			4	8					8
Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі		8	2	2			4	8					8
Тема 15. Інновації в розвитку готельно-ресторанного сервісу		8	2	2			4	10		2			8
Разом за змістовим модулем 2	7	56	14	14			28	56	4	6			46
Усього годин		15/120	30	30			60	120	6	8			104

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	2
2.	Тема 2. Історичні аспекти розвитку сервісології як науки	2
3.	Тема 3. Сервісологія у готельно-ресторанній справі	2
4.	Тема 4. Міжнародні кроскультурні аспекти готельно-ресторанного сервісу	2
5.	Тема 5. Соціальна відповідальність та сталий розвиток сервісної діяльності	2
6.	Тема 6. Сервісологія у партнерських та супутніх сферах	2
7.	Тема 7. Стандарти обслуговування та типологія послуг	2
8.	Тема 8. Інвестиційна привабливість сервісної діяльності	2
9.	Тема 9. Управління сервісною діяльністю в готельно-ресторанній справі	2
10.	Тема 10. Управління якістю сервісу, як фактором впливу на імідж і репутацію підприємства	2
11.	Тема 11. Персоналізація сервісу в готельно-ресторанній справі	2
12.	Тема 12. Психологія сервісу і комунікація з гостями	2
13.	Тема 13. Сервісологія та конфліктологія – симбіоз ефективного сервісу	2
14.	Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	2
15.	Тема 15. Інновації в розвитку готельно-ресторанного сервісу	2
	Разом	30

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанній справі		
1	Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	2
2	Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	2
3	Тема 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	2
4	Тема 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	2
5	Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	4
6	Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарів та послуг	
7	Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	
8	Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	
Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі		
9	Тема 9. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення технологічних схем обслуговування	2
10	Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	2
11	Тема 11. Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	2
12	Тема 12. Добросесність сервісу і комунікація з гостями	2
13	Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	2
14	Тема 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	
15	Тема 15. Інноваційні процеси в готельно-ресторанного сервісі	
	Разом	30

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	4
2	Тема 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	4
3	Тема 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	4
4	Тема 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	4
5	Тема 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	4
6	Тема 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарів та послуг	4
7	Тема 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	4
8	Тема 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	4
9	Тема 9. Робота з картами сервісного процесу	4
10	Тема 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	4
11	Тема 11. Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	4
12	Тема 12. Доброчесність сервісу і комунікація з гостями	4
13	Тема 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	4
14	Тема 14. Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	4
15	Тема 15. Дослідження інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу	4

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне та письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- пірінгове оцінювання, самооцінювання.

7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- метод перевернутого класу;
- метод навчання через дослідження;
- метод командної роботи, мозкового штурму

8. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Тема	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Науково-теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанній справі		
П.р. 1. Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: різні наукові підходи до визначення понять «сервісологія» та «сервісна діяльність»; об'єкт, предмет та завдання сервісології як науки; взаємозв'язок сервісології з іншими дисциплінами (економіка, менеджмент, маркетинг). Уміти: порівнювати наукові визначення та обґрунтовувати власне розуміння понять; пояснювати значення сервісології для розвитку готельно-ресторанної справи	5
Самостійна робота Теоретичні підходи до визначення поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: основні поняття «сервісологія» та «сервісна діяльність»; теоретичні підходи до вивчення сервісології як науки; зв'язок сервісології з іншими науками (економікою, маркетингом, менеджментом). Уміти: аналізувати визначення та підходи до сервісології; визначати роль сервісології у готельно-ресторанному бізнесі.	3
П.р. 2. Хронологія розвитку сервісології як науки	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: основні історичні етапи розвитку сервісології у світі та в Україні; внесок відомих науковців у формування сервісології; еволюцію теоретичних та практичних підходів до сервісної діяльності. Уміти: визначати етапи розвитку сервісології; аналізувати історичні тенденції розвитку сервісної сфери та робити прогнози щодо її майбутнього.	5
Самостійна робота Хронологія розвитку сервісології як науки	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: історичні етапи розвитку сервісології; основні наукові школи та внесок учених у розвиток сервісології. Уміти: визначати етапи розвитку сервісології; порівнювати розвиток сервісології у різних країнах.	3
П.р. 3. Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: специфіку застосування сервісології у готельно-ресторанному бізнесі; вплив сервісу на імідж і конкурентоспроможність підприємства; стандарти та елементи сервісної взаємодії у закладах гостинності. Уміти: застосовувати принципи сервісології для покращення обслуговування гостей; розробляти пропозиції для удосконалення сервісу у готелях і ресторанах.	6
Самостійна робота Особливості використання положень сервісології у готельно-ресторанній справі	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: практичне застосування теорій сервісології у готельно-ресторанному бізнесі; вплив сервісної діяльності на якість послуг. Уміти: аналізувати сервісні процеси у готельно-ресторанній справі; запропонувати шляхи покращення сервісу.	3

П.р. 4. Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: кращі світові практики організації сервісу у готельно-ресторанній сфері; міжнародні стандарти обслуговування; приклади провідних країн у сфері гостинності. Уміти: аналізувати досвід інших країн та пропонувати адаптацію найкращих практик в Україні; порівнювати національні особливості обслуговування гостей.	6
<i>Самостійна робота</i> Міжнародний досвід розвитку готельно-ресторанного сервісу	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: кращі міжнародні практики сервісного обслуговування; відмінності між сервісом у різних країнах; роль міжнародних стандартів у сервісній діяльності. Уміти: аналізувати міжнародний досвід та його адаптацію в Україні; порівнювати національні та зарубіжні підходи до сервісу.	3
П.р. 5. Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами; механізми створення ланцюжків доданої вартості; особливості кооперації у сфері сервісу. Уміти: налагоджувати партнерські відносини у сервісному бізнесі; аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.	6
<i>Самостійна робота</i> Соціальна роль сервісної діяльності у готельно-ресторанній справі	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: соціальна значущість сфери послуг; вплив сервісної діяльності на добробут населення та місцеву економіку. Уміти: оцінювати соціальну відповідальність підприємств; формувати пропозиції щодо підвищення соціальної ролі сервісної діяльності.	3
П.р. 6. Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарі та послуг	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: роль сервісної діяльності у формуванні партнерських зв'язків між підприємствами; механізми створення ланцюжків доданої вартості; особливості кооперації у сфері сервісу. Уміти: налагоджувати партнерські відносини у сервісному бізнесі; аналізувати вплив партнерств на якість та конкурентоспроможність обслуговування.	6
<i>Самостійна робота</i> Сервісологія як фактор розвитку партнерських контактів на ринку товарі та послуг	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знання: роль сервісу у формуванні партнерських відносин; способи взаємодії підприємств у сервісній сфері. Уміння: аналізувати можливості кооперації між підприємствами; визначати шляхи розвитку партнерських зв'язків у сервісній сфері.	3
П.р. 7. Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	<i>ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14</i> Знати: основні міжнародні (ISO, HACCP) та національні стандарти у сфері обслуговування; переваги та недоліки впровадження стандартів у готельно-ресторанному бізнесі; роль стандартизації у підвищенні якості послуг. Уміти: застосовувати стандарти для оцінки якості обслуговування; обґрунтовувати необхідність впровадження певних стандартів на підприємстві.	6

Самостійна робота Міжнародна та національна системи стандартизації обслуговування	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: основи міжнародних і національних стандартів у сфері сервісу (iso, hassr тощо); значення стандартів для підвищення якості обслуговування. Уміти: застосовувати стандарти для оцінки сервісної діяльності; обґрунтовувати необхідність впровадження стандартів у готельно-ресторанному бізнесі.	3
П.р. 8. Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: сутність та особливості інвестицій у сфері гостинності; чинники, що впливають на інвестиційну привабливість готельно-ресторанного бізнесу; ризики та переваги інвестування у сервісну діяльність. Уміти: проводити аналіз інвестиційної привабливості підприємств; розробляти бізнес-плани інвестиційних проєктів у готельно-ресторанній сфері.	6
Самостійна робота Інвестиційна діяльність в розвиток готельно-ресторанного сервісу	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: особливості інвестицій у сферу готельно-ресторанного бізнесу; фактори інвестиційної привабливості сервісної діяльності; ризики та переваги інвестицій у сфері послуг. Уміти: аналізувати інвестиційні проєкти у сфері сервісу; розробляти бізнес-плани для залучення інвестицій.	3
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Управління, інновації та розвиток сервісної діяльності в готельно-ресторанній справі		
П.р. 9. Карти сервісного процесу (Service Blueprint), удосконалення технологічних схем обслуговування	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: поняття та структуру Service Blueprint; роль карти сервісного процесу у готельно-ресторанній діяльності; основні етапи побудови сервісної карти. Вміти: створювати карту сервісного процесу для типового готельного чи ресторанного обслуговування; виявляти вузькі місця у сервісних процесах; пропонувати шляхи удосконалення технологічних схем обслуговування.	6
Самостійна робота Робота з картами сервісного процесу	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: інструменти для самостійної розробки карт сервісних процесів; особливості відображення взаємодії гостей та персоналу. Вміти: розробити індивідуальний Service Blueprint для обраного закладу; аргументувати зміни у схемі обслуговування.	4
П.р. 10. Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: поняття сервісного бренду та його роль у залученні клієнтів; принципи формування унікальної сервісної пропозиції (USP). Вміти: розробляти концепцію сервісного бренду для підприємства; формувати сервісну пропозицію, що виділяє заклад серед конкурентів.	6

Самостійна робота Брендинг сервісу: створення унікальної сервісної пропозиції	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: підходи до аналізу конкурентів у сфері сервісу; структуру та зміст USP. Вміти: створювати та презентувати власний проєкт сервісного бренду; обґрунтовувати переваги бренду для клієнтів.	4
П.р. 11. Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: принципи інклюзивного сервісу; особливості обслуговування гостей з різними потребами. Вміти: аналізувати рівень інклюзивності підприємства; пропонувати заходи для покращення доступності та інклюзивності послуг	6
Самостійна робота Інклюзія сервісу в готельно-ресторанній справі	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: нормативні акти та стандарти інклюзивного обслуговування. Вміти: розробити індивідуальні пропозиції для впровадження інклюзії у конкретному закладі; обґрунтувати переваги інклюзивного підходу для підприємства.	4
П.р. 12. Доброчесність сервісу і комунікація з гостями	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: принципи етики та доброчесності у сфері сервісу; правила ефективної комунікації з гостями. Вміти: застосовувати етичні принципи під час спілкування з клієнтами; вирішувати конфліктні ситуації у процесі обслуговування.	6
Самостійна робота Дотримання доброчесності та етики сервісу і комунікація з гостями	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: дотримання принципів етики та доброчесності у сфері сервісу; виконання правил ефективної комунікації з гостями. Вміти: застосовувати етичні принципи під час спілкування з клієнтами; вирішувати конфліктні ситуації у процесі обслуговування.	4
П.р. 13. Робота зі скаргами, стандартизація реагування	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: причини виникнення скарг у сфері сервісу; алгоритми реагування на скарги; стандарти обробки скарг у готельно-ресторанній справі. Вміти: ефективно приймати та обробляти скарги клієнтів; розробляти інструкції та регламенти для персоналу щодо роботи зі скаргами.	6
Самостійна робота Робота зі скаргами, стандартизація реагування	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: системи моніторингу скарг та претензій. Вміти: аналізувати типові скарги та пропонувати способи їх усунення; складати карту реагування на скарги.	4
П.р. 14. Удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справі	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: підходи до оптимізації сервісних процесів; інструменти та технології для вдосконалення обслуговування. Вміти: аналізувати існуючі процеси та виявляти проблемні зони; пропонувати ефективні заходи для покращення сервісу.	6

Самостійна робота Вивчення напрямів удосконалення сервісних процесів в готельно-ресторанній справ	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: сучасні методи оптимізації (кайдзен, lean, тощо). Вміти: створювати план вдосконалення сервісних процесів для конкретного закладу; розробляти КРІ для оцінки ефективності впроваджених змін.	4
П.р. 15. Дослідження інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: види інновацій у сфері сервісу (технологічні, організаційні, маркетингові); приклади інноваційних рішень у готелях і ресторанах. Вміти: аналізувати тренди інновацій; розробляти інноваційні пропозиції для закладу.	6
Самостійна робота Дослідження інновацій в розвитку готельно-ресторанного сервісу	ПРН 1, 2, 7, 11, 12, 13, 14 Знати: джерела інформації про інновації у сфері сервісу. Вміти: проводити власне міні-дослідження та готувати звіт; обґрунтовувати впровадження інновацій у діяльність підприємства.	4
Модульна контрольна робота 2.		30
Разом за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 * 0,7 \leq 70$	
Разом за семестр		70
Екзамен		30
Всього за курс		100

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна та результати складання екзаменів
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

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

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn – <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2951>)
- 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. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. - Київ : Інкос, 2022. - 96 с.
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.
3. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.
4. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.
5. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.
6. Інформація про туристичні виставки в Україні URL:www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kyiv.com.
7. Нормативні акти України URL:www.nau.kiev.ua
8. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму URL:www.world-tourism.org
9. Офіційний сайт «Готелі України» URL:http://hotels24.ua/all_shares/
10. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України URL:www.tourism.gov.ua
11. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL:www.rada.gov.ua.
12. Офіційний сайт CNN Hotels URL:<http://www.cnnhotels.com>
13. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу URL:www.towd.com
14. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами URL:www.123world.com/index.html
15. Прем'єр Готелі URL:<http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
16. Сайт державної туристичної організації України URL:www.tourism.gov.ua