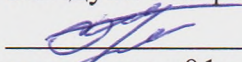


# ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра харчових технологій

ЗАТВЕРДЖЕНО КАФЕДРОЮ

Завідувач кафедри

 Ніна БУДНИК  
протокол «01» вересня 2025 р. № 2

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(обов'язкова навчальна дисципліна)

### СЕРВІСОЛОГІЯ ТА ГОСТИННІСТЬ

освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа  
спеціальність J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг  
галузь знань J Транспорт та послуги  
рівень вищої освіти перший (бакалаврський)  
факультет технологій тваринництва та продовольства

Полтава  
2025 – 2026 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Сервісологія та гостинність» для здобувачів вищої освіти за ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

Мова викладання державна

Розробник: Олена Калашник, доцент кафедри харчових технологій, к. т. наук, доцент  
«01» вересня 2025 року \_\_\_\_\_ Олена КАЛАШНИК

Погоджено гарантом освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»  
«01» вересня 2025 року \_\_\_\_\_ Олена КАЛАШНИК

Схвалено головою ради з якості вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа»  
протокол від «01» вересня 2025 року № 1  
Голова ради з якості вищої освіти спеціальності \_\_\_\_\_ Віктор ЮХНО

### 1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти	Заочна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	105	
Кількість кредитів	3,5	
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	обов'язкова фахова	
Рік навчання (шифр курсу)	1 J2ГРСК бд 2025	1 J2ГРСК бз 2025
Семестр	2	
Лекції (годин)	16	4
Лабораторні (годин)	20	2
Самостійна робота (годин)	69	99
в.т.ч. індивідуальні завдання, годин		20
Форма семестрового контролю	екзамен	

### 2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Сформувати у здобувачів вищої освіти цілісне уявлення про закономірності функціонування сфери сервісу та індустрії гостинності, засвоєнні теоретичних основ сервісології як науки та набутті практичних компетентностей щодо організації, управління й удосконалення процесів обслуговування споживачів з урахуванням їх потреб, цінностей і поведінкових особливостей

### 3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Передумовою для вивчення дисципліни «Сервісологія та гостинність» є досягнуті результати навчально-пізнавальної діяльності при формуванні відповідних компетентностей під час вивчення навчальної дисципліни «Історія та культура України», «Основи готельно-ресторанної індустрії», «Культура та етика харчування», що вивчалася раніше.

### 4. Компетентності:

#### – інтегральні:

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:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 05. Здатність працювати в команді;

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

#### – фахові:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

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;

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

СК 14. Здатність розробляти пропозиції і проводити заходи з удосконалення

організації гостинності та обслуговування, асортименту, якості послуг і технологічного процесу виробництва страв, кулінарних виробів, напоїв з урахуванням автентичності української культури і європейських вимог.

### 5. Програмні результати навчання:

PH 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

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

PH 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 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

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

### Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
PH 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук	<i>знати</i> основні поняття та категорії сервісології; теоретичні засади гостинності; принципи організації сервісної діяльності; базові положення теорії обслуговування споживачів у готельному та ресторанному бізнесі. <i>уміти</i> застосовувати базові поняття сервісології для аналізу діяльності підприємств індустрії гостинності; пояснювати взаємозв'язок сервісу, якості та споживчої цінності послуг; використовувати теоретичні знання у практичних ситуаціях обслуговування клієнтів. <i>володіти</i> понятійно-категоріальним апаратом сервісології та гостинності; навичками практичного використання теоретичних основ організації обслуговування споживачів.
PH 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	<i>знати</i> основні тенденції та напрямки розвитку індустрії гостинності; сучасні сервісні концепції; фактори впливу на поведінку споживачів та розвиток ринку послуг. <i>уміти</i> аналізувати сучасні тенденції розвитку сфери гостинності; оцінювати вплив глобальних і локальних чинників на сервісну діяльність; інтерпретувати зміни споживчих потреб і очікувань. <i>володіти</i> методами аналітичного мислення щодо розвитку сервісу; навичками узагальнення та прогнозування тенденцій у сфері гостинності.
PH 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	<i>знати</i> принципи організації сервісної діяльності; процеси надання готельних і ресторанних послуг; технології управління якістю обслуговування. <i>уміти</i> пояснювати логіку організації сервісних процесів; аналізувати технології обслуговування в закладах гостинності; визначати роль персоналу та

	сервісних стандартів у забезпеченні якості послуг. <i>володіти</i> навичками аналізу сервісних процесів; розумінням механізмів забезпечення якості обслуговування.
РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	<i>знати</i> сучасні інформаційні, комунікаційні та сервісні технології в індустрії гостинності; стандарти якості обслуговування; основи безпеки та сервісної етики. <i>уміти</i> організувати процес обслуговування споживачів з урахуванням стандартів якості; застосовувати сучасні сервісні та комунікаційні технології у взаємодії з клієнтами; вирішувати конфліктні та нестандартні сервісні ситуації. <i>володіти</i> навичками клієнт-орієнтованої комунікації; практичними прийомами забезпечення якості та безпеки сервісу.
РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.	<i>знати</i> : підходи до формування та розвитку нових сервісних послуг; сучасні інноваційні технології у сфері гостинності; принципи клієнт-орієнтованості та сталого розвитку. <i>уміти</i> розробляти нові сервісні продукти з урахуванням потреб споживачів; обґрунтовувати доцільність впровадження інновацій у сфері гостинності; інтегрувати сервісні інновації у діяльність підприємств. <i>володіти</i> : навичками проектування сервісних послуг; здатністю формувати комплексну сервісну пропозицію для підприємств індустрії гостинності.

## 6. Методи навчання і викладання

*словесні*: лекція, бесіда;

*наочні*: демонстрування, ілюстрування, спостереження;

*практичні*: практичні роботи, дослідні роботи, робота з навчально-методичною літературою: конспектування,

*методи формування пізнавальних інтересів*: створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу; метод використання життєвого досвіду; метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти.

*методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності*: роз'яснення мети навчальної дисципліни; висування вимог до вивчення дисципліни; заохочення і покарання;

*інтерактивні методи*: проектування професійних ситуацій;

*комп'ютерні, мультимедійні методи*: використання мультимедійних презентацій;

*методи усного контролю*: опитування;

*методи письмового контролю*: самостійна робота, контрольна робота, екзамен.

## 7. Програма навчальної дисципліни:

Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна

Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності

Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів

Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом

Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності

Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг

Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг

Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності

### Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма J2ГРСК бд 2025			
	усього	у тому числі		
л		практ.	с.р.	
Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна	9	2	2	5
Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності	13	2	2	9
Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів	14	2	2	10
Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом	14	2	2	10
Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності	18	2	6	10
Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг	14	2	2	10
Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг	14	2	2	10
Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності	9	2	2	5
у т. ч. індивідуальні завдання	–	–	–	–
<b>Усього годин</b>	<b>105</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>69</b>

### Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	заочна форма J2ГРСК бз 2025			
	усього	у тому числі		
л		практ.	с.р.	
Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна	11	1	–	10
Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності	11	1	–	10
Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів	10	–	–	10
Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом	14	–	–	14
Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності	15	2	2	11
Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг	14	–	–	14
Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг	10	–	–	10
Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності	10	–	–	10
у т. ч. індивідуальні завдання	–	–	–	20
<b>Усього годин</b>	<b>105</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>99</b>

### 8. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма <i>Л2ГРСК бд 2025</i>	заочна форма <i>Л2ГРСК бз 2025</i>
1	Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна <i>Практична робота 1. Теоретичні засади сервісології як науки про сферу послуг</i>	2	–
2	Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності <i>Практична робота 2. Вивчення потреб і цінностей споживачів у сфері сервісу та гостинності</i>	2	–
3	Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів <i>Практична робота 3. Вивчення сервісних стратегій та поведінки клієнта</i>	2	–
4	Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом <i>Практична робота 4. Теоретичні та практичні аспекти комунікації у сфері сервісу та гостинності</i>	2	–
5	Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності <i>Практична робота 5. Вивчення стандартів сервісної діяльності в індустрії гостинності</i> <i>Практична робота 6. Контроль якості та оцінювання сервісу в індустрії гостинності</i> <i>Практична робота 7. Практичні аспекти діяльності персоналу у сфері сервісу та гостинності</i>	2 2 2	2
6	Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг <i>Практична робота 8. Вивчення національних особливості споживання продукції та послуг</i>	2	–
7	Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг <i>Практична робота 9. Вивчення алгоритмів використання сервіс-дизайну створення продуктів та послуг</i>	2	–
	Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності <i>Практична робота 10. Роль сервісології у забезпеченні принципів сталого розвитку та соціальної відповідальності</i>	2	–
	<b>Разом</b>	20	2

### 9. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма <i>Л2ГРСК бд 2025</i>	заочна форма <i>Л2ГРСК бз 2025</i>
1	Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна	5	10
2	Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності	9	10
3	Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів	10	10
4	Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом	10	14
5	Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності	10	11
6	Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг	10	14
7	Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг	10	10
8	Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності	5	10
	в.т.ч. індивідуальні завдання	-	20
	<b>Разом</b>	<b>69</b>	<b>99</b>

### 10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувача вищої освіти має сприяти закріпленню теоретичного матеріалу та практичних навичок. Цей вид роботи реалізується шляхом самостійного виконання здобувачем вищої освіти індивідуального завдання в аудиторній і позааудиторній час контрольної роботи для здобувачів заочної форми навчання.

### 11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання	
	денна форма <i>Л2ГРСК бд 2025</i>	заочна форма <i>Л2ГРСК бз 2025</i>
<p>РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання</p>	<p>- опитування;</p> <p>- виконання тестів;</p> <p>- підсумкова контрольна робота;</p> <p>- виконання завдань самостійної роботи</p> <p>- екзамен</p>	<p>- опитування;</p> <p>- виконання тестів;</p> <p>- виконання завдань самостійної роботи</p> <p>- виконання завдань контрольної роботи</p> <p>- екзамен</p>

стандартів якості і норм безпеки РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.		
--	--	--

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним програмним результатом навчання. Одним із обов'язкових елементів освітнього процесу є систематичний контроль і підсумкова оцінка рівня досягнення результатів навчання.

**Схема нарахування балів з навчальної дисципліни**  
**денна форма навчання**  
*ІЗГРСК бд 2025*

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання ЗВО				Разом
	опитування	підсумкова контр. робота	викон. тестів	самот. робота	
Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна	3	10	2	3	
Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності	3		2	3	
Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів	3		2	3	
Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом	3		2	3	
Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності	3×3		2	3	
Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг	3		2	3	
Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг	3		2	3	
Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності	3		2	3	
Усього	30	10	16	24	80
Екзамен					20
<b>Разом</b>	30	10	16	24	100

**Схема нарахування балів з навчальної дисципліни  
заочна форма  
J2ГРСК бз 2025**

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання ЗВО				Разом
	опитування	контр. робота	викон. тестів	самот. робота	
Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна	–		2	3	
Тема 2. Потреби та цінності в системі сервісу і гостинності	–		2	3	
Тема 3. Стратегії сервісу та поведінка споживачів	–		2	3	
Тема 4. Комунікація та сервісна взаємодія з клієнтом	–		2	3	
Тема 5. Стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності	12		2	3	
Тема 6. Національні особливості споживання продукції та послуг	–		2	3	
Тема 7. Сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг	–		2	3	
Тема 8. Сервісологія в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності	–	28	2	3	
Усього	12	28	16	24	80
Екзамен					20
<b>Разом</b>	12	28	16	24	100

Форми, шкала та критерії оцінювання результатів навчання при проведенні поточного контролю успішності здобувачів вищої освіти:

**Шкала та критерії оцінювання денної форми здобуття освіти  
Опитування (0-3 бали)**

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	ЗВО у повному обсязі знає теоретичні основи та термінологію сервісології та гостинності; потреби та цінності в системі сервісу і гостинності; стратегії сервісу та поведінка споживачів; комунікації та сервісну взаємодія з клієнтом; стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності; національні особливості споживання продукції та послуг; сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг; сервісологію в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності, наводить приклади
2	ЗВО частково знає теоретичні основи та термінологію сервісології та гостинності; потреби та цінності в системі сервісу і гостинності; стратегії сервісу та поведінка споживачів; комунікації та сервісну взаємодія з клієнтом; стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності; національні особливості споживання продукції та послуг; сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг; сервісологію в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності, робить помилки, проте виправляє їх, відповідає на додаткові питання викладача
1	ЗВО намагається показати знання теоретичних основ та термінології сервісології та гостинності; потреб та цінностей в системі сервісу і гостинності; стратегій

Кількість балів	Критерії оцінювання
	сервісу та поведінки споживачів; комунікацій та сервісної взаємодії з клієнтом; стандартів сервісної діяльності в індустрії гостинності; національних особливостей споживання продукції та послуг; сервіс-дизайну як нового напрямку створення продуктів та послуг; сервісології в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності
0	ЗВО не може відповісти на поставлені запитання

### Шкала та критерії оцінювання заочної форми здобуття освіти

#### *Опитування (0-12 балів)*

Кількість балів	Критерії оцінювання
9-12	ЗВО у повному обсязі знає теоретичні основи та термінологію сервісології та гостинності; потреби та цінності в системі сервісу і гостинності; стратегії сервісу та поведінка споживачів; комунікації та сервісну взаємодія з клієнтом; стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності; національні особливості споживання продукції та послуг; сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг; сервісологію в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності, наводить приклади
5-8	ЗВО частково знає теоретичні основи та термінологію сервісології та гостинності; потреби та цінності в системі сервісу і гостинності; стратегії сервісу та поведінка споживачів; комунікації та сервісну взаємодія з клієнтом; стандарти сервісної діяльності в індустрії гостинності; національні особливості споживання продукції та послуг; сервіс-дизайн як новий напрямок створення продуктів та послуг; сервісологію в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності, робить помилки, проте виправляє їх, відповідає на додаткові питання викладача
1-4	ЗВО намагається показати знання теоретичних основ та термінології сервісології та гостинності; потреб та цінностей в системі сервісу і гостинності; стратегій сервісу та поведінки споживачів; комунікацій та сервісної взаємодії з клієнтом; стандартів сервісної діяльності в індустрії гостинності; національних особливостей споживання продукції та послуг; сервіс-дизайну як нового напрямку створення продуктів та послуг; сервісології в системі сталого розвитку та соціальної відповідальності
0	ЗВО не може відповісти на поставлені запитання

### Шкала та критерії оцінювання заочної форми здобуття освіти

#### *Виконання підсумкової контрольної роботи (0-10 балів)*

Кількість балів	Критерії оцінювання
12-16	ЗВО у повному обсязі виконав завдання підсумкової контрольної роботи
7-11	ЗВО виконав завдання підсумкової контрольної роботи, робить незначні помилки.
1-6	ЗВО частково виконав завдання підсумкової контрольної роботи, робить помилки
0	ЗВО не виконав завдання підсумкової контрольної роботи

### Шкала та критерії оцінювання денної та заочної форм здобуття освіти

#### *Виконання тестів (0-2 бали)*

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	ЗВО правильно виконує не менше 80 % тестових завдань теми
1	ЗВО правильно виконує не менше 50 % тестових завдань теми
0	ЗВО правильно виконує не менше 20 % тестових завдань теми, що не дає можливості оцінити формування компетентностей і досягнення

Кількість балів	Критерії оцінювання
	програмних результатів

**Шкала та критерії оцінювання денної та заочної форми здобуття освіти**  
*Виконання завдань самостійної роботи (0-5 балів) за 2 завдання*

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	ЗВО правильно виконав всі завдання самостійної роботи, наводить приклади
2	ЗВО правильно виконав всі завдання самостійної роботи
1	ЗВО частково виконав завдання самостійної роботи
0	ЗВО не виконав завдання самостійної роботи, що не дає можливості оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів

**Шкала та критерії оцінювання заочної форми здобуття освіти**  
*Виконання завдань контрольної роботи (0-28 балів)*

Кількість балів	Критерії оцінювання
20-28	ЗВО правильно виконав всі завдання самостійної роботи, наводить приклади
11-19	ЗВО правильно виконав всі завдання самостійної роботи
1-10	ЗВО частково виконав завдання самостійної роботи
0	ЗВО не виконав завдання самостійної роботи, що не дає можливості оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів

Форма проведення семестрового контролю знань ЗВО згідно з робочим та навчальним планом – *екзамен*.

**12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачено під час реалізації навчальної дисципліни**

Засоби навчання: Мультимедійний проектор, проекційний екран, ноутбук. Перелік інструментів, обладнання, устаткування та програмного забезпечення, потрібного для вивчення навчальної дисципліни, забезпечує навчальна аудиторія 478.

**13. Політика навчальної дисципліни**

- *щодо термінів виконання та перескладання* – усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; виконання завдань з порушенням термінів без поважних причин оцінюється на нижчий на 25% бал; перескладання поточного та підсумкового контролю відбуваються за наявності поважних причин з дозволу директорату;

- *щодо академічної доброчесності* – ЗВО повинен дотримуватись академічної доброчесності що передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Процедура розгляду справ щодо порушення норм академічної доброчесності учасниками освітнього процесу здійснюється згідно з Положенням про Комісію з академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету;

- *щодо відвідування занять* для ЗВО відвідування занять є обов'язковим.

- *щодо зарахування результатів неформальної/інформальної освіти* – особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. На ЗВО поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті перед опануванням даної освітньої компоненти. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо;

- *щодо оскарження результатів оцінювання* здійснюється за Положенням про оцінювання результатів навчання ЗВО в Полтавському державному аграрному університеті після оголошення результатів поточного або семестрового контролю, коли здобувач освіти має право звернутися до викладача з проханням надати роз'яснення щодо отриманої оцінки. Для оскарження результату оцінювання ЗВО звертається з письмовою заявою до директора навчально-наукового інституту. Порядок оскарження результатів атестації ЗВО регламентується Положенням про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію у Полтавському державному аграрному університеті.

#### **14. Рекомендовані джерела інформації**

##### *Основні*

1. Виноградов Г.М. Культурні та духовно-релігійні традиції країн світу. Навчальний посібник: для спеціальностей гуманітарних спеціальностей. Дніпро, 2022. 38 с.

2. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник. /Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, А. М. Ніколасенко-Ломакіна. Х.: Світ книг, 2020. 288 с.

3. Савицька Н.Л., Чміль Г. Л., Джгуташвілі Н. М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі : монографія. Харків: Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с..

4. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.

5. Управління сервісною діяльністю: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти. / уклад. І. О. Піюренко, Я. Е. Андрющенко. Миколаїв : МНАУ, 2022. 200 с.

##### *Допоміжні*

1. Дипломатичний протокол та етикет : навч.-метод. посіб. для бакалаврів та магістрів спец. 293 «Міжнародне право» [Електронне видання] / автори-укл.: В. В. Владишевська, М. В. Грушко ; за ред. Х. Н. Бехруза ; Нац. ун-т «Одеська юридична академія». – Одеса : Фенікс, 2023. 88 с. URL : <https://doi.org/10.32837/11300.23444>

2. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 224 с.

3. Іваненко Л. М., Смерічевська С. В., Смерічевський С. Ф. Поведінка споживачів : навчальний посібник. Суми : Університетська книга, 2024. 306 с.

4. Лаврененко В. В., Аниськіна І. В. Сутність та складові клієнт-орієнтованого управління підприємством. Інвестиції: практика та досвід, 2013. № 12. С. 58-61.

5. Малюк Л.П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібник. Х. : ХДУХТ, 2009. 211 с.

6. Мілн Р. Клієнторієнтовані послуги та належний догляд: практичний посібник. Х: ХІСД, 2018. 68 с

7. Окландер М. А., Жарська І. О. Поведінка споживача: навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2014. 208 с.

8. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.–

К.: Центр учбової літератури, 2011 584 с.

9. Поведінка споживачів: Навчальний посібник. / Н.Л. Замкова, І.І. Поліщук, Н.Ю. Буга, К.Ю. Соколюк Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 200 с.

10. Чичкало-Кондрацька І.Б., Новицька І.В. Конспект лекцій «Дипломатичний та діловий протокол». Полтава: НУПП, 2020. 70 с.

11. Шерстюк Р. П., Стойко І. І., Шевелюк М. М. Стандарти якості обслуговування і їх вплив на задоволеність і лояльність клієнтів в індустрії гостинності. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі, 2025. № 13. С. 62-71.

### *Інформаційні ресурси*

1. Виявлення потреб клієнта: що це, як і навіщо. <https://s-rocket.com/articles/viyavlennya-potreb-klienta-shho-ce-yak-i-navishho>

2. Виявлення потреби клієнта: ключ до побудови довіри та успіху. <https://ukrainiandigital.com/vyivlennia-potreby-kliienta-kliuch-do-pobudovy-doviry-ta-uspikhu/>

3. Джгуташвілі Н.М. Управління клієнт-орієтованістю персоналу як інструмент підвищення якості сервісного продукту готелю. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління, 2020. Том 31 (70). № 4,. DOI: <https://doi.org/10.32838/2523-4803/70-4-20>

4. Як визначити потреби клієнта. <https://etcetera.kiev.ua/uk/blog/yak-vyznachyty-potreby-kliyenta/>

5. Gronroos C. Service management and marketing : managing the service profit logic. <https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%204%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf>.

6. SERVICES MARKETING.  
[https://ebooks.lpude.in/management/mba/term\\_4/DMGT510\\_SERVICES\\_MARKETING.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://ebooks.lpude.in/management/mba/term_4/DMGT510_SERVICES_MARKETING.pdf?utm_source=chatgpt.com).