

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ**

<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський) рівень
<b>Код і найменування спеціальності</b>	спеціальність J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
<b>Тип і назва освітньої програми</b>	освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа
<b>Курс, семестр</b>	1 курс, 2 семестр
<b>Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни</b>	Кількість кредитів ЄКТС – 3,5 Загальна кількість годин – 105, із яких: лекцій 16 год., практичних – 20 год. (денна форма здобуття освіти); лекцій 4 год., практичних – 2 год. (заочна форма здобуття освіти) Форма семестрового контролю – залік.
<b>Мова(и) викладання</b>	державна
<b>ННІ / факультет, кафедра</b>	Факультет технологій тваринництва та продовольства кафедра харчових технологій
<b>Контактні дані розробника(ів)</b>	<b>Олена Калашник</b> кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри харчових технологій. <i>e-mail:</i> olena.kalashnyk@pdaa.edu.ua. <i>роб. тел.</i> (0532) 56-51-87. <i>сторінка викладача:</i> <a href="https://www.pdaa.edu.ua/people/kalashnyk-olena-volodymyrivna">https://www.pdaa.edu.ua/people/kalashnyk-olena-volodymyrivna</a> .

**МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ**

<b>Статус навчальної дисципліни</b>	обов'язкова фахова навчальна дисципліна
<b>Передумови для вивчення навчальної дисципліни</b>	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.
<b>Компетентності</b>	<p>– <b>інтегральні:</b> 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;</p> <p>– <b>загальні:</b> 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;</p> <p>– <b>фахові:</b> СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності; СК 02. Здатність організувати 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;</p>

	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.
<b>Програмні результати навчання</b>	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. РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства. РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. 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 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.
<b>РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)</b>	
Навчальна дисципліна «Сервісологія та гостинність» формує такі соціальні навички як аналітичне мислення та інновації; комплексне вирішення проблем; критичне мислення та аналіз; активне навчання та стратегії навчання; креативність, оригінальність та ініціативність; уміння працювати в команді; уважність до деталей, надійність; міркування, вирішення проблем та ідеї; лідерство та соціальний вплив; комунікація та координація фахівців різних галузей; здатність брати на себе відповідальність тощо.	
<b>МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b>	
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	
<b>ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b>	
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	
<b>МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ВИКЛАДАННЯ</b>	
<p><i>словесні:</i> лекція, бесіда;</p> <p><i>наочні:</i> демонстрування, ілюстрування, спостереження;</p> <p><i>практичні:</i> практичні роботи, дослідні роботи, робота з навчально-методичною літературою: конспектування,</p> <p><i>методи формування пізнавальних інтересів:</i> створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу; метод використання життєвого досвіду; метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти.</p> <p><i>методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності:</i> роз'яснення мети навчальної дисципліни; висування вимог до вивчення дисципліни; заохочення і покарання;</p> <p><i>інтерактивні методи:</i> проектування професійних ситуацій;</p> <p><i>комп'ютерні, мультимедійні методи:</i> використання мультимедійних презентацій;</p>	

методи усного контролю: опитування, іспит;

методи письмового контролю: самостійна робота, контрольна робота.

### ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання

Наведені у Додатку до силябусу

### ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

- щодо термінів виконання та перекладання

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

- 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. У разі виявлення факту плагіату здобувач вищої освіти отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати його. Процедура розгляду справ щодо порушення норм академічної доброчесності учасниками освітнього процесу здійснюється згідно з Положенням про Комісію з академічної доброчесності ПДАУ.

- 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, ЗВУ ПДАУ. 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 ПДАУ 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 декана факультету. Порядок оскарження результатів атестації ЗВО регламентується Положенням про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію у ПДАУ

### РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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. Льовщина, А. М. Ніколаєнко-Ломакіна. Х.: Світ книг, 2020. 288 с.

3. Савицька Н.Л., Чміль Г. Л., Джугташвілі 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/viyavlennia-potreby-kliienta-kluch-do-pobudovy-doviry-ta-uspikhu/>

	<p>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: <a href="https://doi.org/10.32838/2523-4803/70-4-20">https://doi.org/10.32838/2523-4803/70-4-20</a></p> <p>4. Як визначити потреби клієнта. <a href="https://etcetera.kiev.ua/uk/blog/yak-vyznachyty-potreby-kliyenta/">https://etcetera.kiev.ua/uk/blog/yak-vyznachyty-potreby-kliyenta/</a></p> <p>5. Gronroos C. Service management and marketing : managing the service profit logic. <a href="https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%20%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf">https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%20%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf</a>.</p> <p>6. SERVICES MARKETING. <a href="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</a>.</p>
<b>Реквізити затвердження</b>	Затверджено на засіданні кафедри харчових технологій протокол від «01» вересня 2025 р. № 2

**Додаток до силябусу**  
**СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ**  
**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	самоств. 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	самоств. робота	
Тема 1. Сервісологія як наукова та навчальна дисципліна	–	28	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	–		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 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 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