

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ			Ф-19.10-05.01/242.00.1/Б/ОКЗ5-1-2024
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»			
	Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. __/1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
27 серпня 2024 р., протокол № 08
Голова Вченої ради
Галина ТАРАСЮК

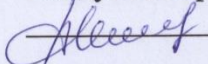


РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІСОЛОГІЯ»

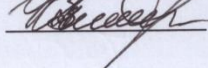
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
освітньо-професійна програма «Туризм і рекреація»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
26 серпня 2024 р., протокол № 09

Завідувач кафедри

 Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної програми

 Віталіна КАЛЕНСЬКА

Розробник: старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Діна ЯРМОЛЮК

Житомир
2024-2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк _17_ /2</i>

Робоча програма обов'язкової навчальної дисципліни «Сервісологія» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 242 «Туризм і рекреація» освітньо-професійна програма «Туризм і рекреація» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 27 серпня 2024 р., протокол № 08.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: <u>24 «Сфера обслуговування»</u>	Обов'язкова
Модулів – 1	Спеціальність: <u>242 «Туризм і рекреація»</u>	Рік підготовки: 4-й
Змістових модулів – 5		Семестр 7-й
Загальна кількість годин - 90		Лекції 16 год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 3		Освітній ступінь «бакалавр»
		Самостійна робота 42 год.
		Форма контролю: екзамен

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:
для денної форми навчання – 53 % аудиторних занять, 47 % самостійної та індивідуальної роботи

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності

Завдання:

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;

- аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;

- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;

- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;

- вивчення структури і класифікації потреб людини;

- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;

- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;

- аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;

- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Вивчення курсу дозволить сформувати цілісне уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- предмет і об'єкт сервісної діяльності;

- основні потреби і психофізіологічні можливості людини;

- взаємозв'язок з основних потреб і психофізіологічних можливостей з соціальною активністю особистості;

- структуру і підходи до класифікації потреб;

- вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення;

- основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб;

- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

вміти:

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;

- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;

- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /5

- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

Компетентності для дисципліни

Загальні компетентності

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

Результати навчання

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів

РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності, об'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук

РН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

РН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт

РН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися

РН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

РН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська,

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /6

соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)

РН 13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей

РН 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

РН 18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях

РН 19. Аргументовано відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань

РН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /7

3. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль I. Основи теорії сервісу

Тема 1. Теоретичні основи сервісної діяльності (ЗК 03, ЗК 04, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15)

1. Роль і місце сервісології в системі наукових знань.
2. Основні поняття й визначення сервісології.
3. Класифікація потреб.
4. Загальна характеристика потреб.

Тема 2. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку (ЗК 03, ЗК 04, ЗК 06, ЗК 08, ЗК 12, ФК 01, СК 08, РН 2, РН 10, РН 15, РН 18)

1. Потреби як умови соціалізації в первісному суспільстві.
2. Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї.
3. Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті.
4. Зародження теорії потреб в Античності і Середньовіччі.
5. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва.
6. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII–XIX століть.
7. Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

Змістовий модуль II. Потреби людини

Тема 4 Сучасні наукові концепції потреб людини (ЗК 04, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 2, РН 10, РН 15, РН 20)

1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах ХХ століття
2. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
 - 2.1. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда
 - 2.2. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
 - 2.3. Галактика потреб Казимежа Обухівського
 - 2.4. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова
 - 2.5. "Суспільство споживання" в умовах інформаційної цивілізації

Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини (ЗК 03, ЗК 04, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15)

1. Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб
2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю

Змістовий модуль III. Сутність послуг

Тема 6. Сутність послуг (ЗК 03, ЗК 04, ЗК 08, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15, РН 20)

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17_ / 8

1. Сутність послуг
2. Інформаційна база моніторингу послуг

Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності (ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 7, РН 8, РН 9, РН 10, РН 15)

1. Класифікація видів послуг
2. Якість послуг сервісної діяльності

Змістовий модуль IV. Сервіс як специфічний вид діяльності

Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності (ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 7, РН 9, РН 10, РН 15)

1. Загальна сутність сервісної діяльності.
 - 1.1. Сервіс як діяльність
 - 1.2. Сервіс як потреба
 - 1.3. Сервіс як послуга
2. Основні поняття, терміни і визначення
3. Класифікація послуг, їх загальна характеристика

Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності (ЗК 08, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15, РН 19, РН 20)

1. Особливості ринку послуг в Україні
2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування

Тема 10. Культура сервісної діяльності (ЗК 04, ЗК 08, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15, РН 20)

1. Етика і психологія сервісної діяльності
2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу

Тема 11 Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя (ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 7, РН 10, РН 15, РН 20)

1. Вплив рівня розвитку сервісу на економічні показники
2. Інтегральні показники якості життя
3. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя

Змістовий модуль V. Основи сервісу гостинності

Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності (ЗК 03, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 6, РН 7, РН 10, РН 15, РН 19, РН 20)

1. Сутність і структура світового ринку гостинності
2. Інтеграційні процеси в готельній індустрії
3. Структура світового ринку гостинності

Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності (ЗК 03, ЗК 04, ЗК 08, ЗК 08, ФК 01, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15, РН 18, РН 19, РН 20)

1. Товарна структура світового ринку готельних послуг
2. Товарна структура світового ринку ресторанних послуг

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /9

Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності (ЗК 03, ЗК 04, ЗК 08, ЗК 08, ФК 01, ФК 08, ФК 11, СК 08, РН 1, РН 2, РН 10, РН 15, РН 20)

1. Сутність і види транспорту
2. Структура світового ринку транспорту

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ / 10

3. Структура навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин					
	Всього	Лекції	Практичн і заняття	Семинар сь кі заняття	Консульт а ції	Самості йн а робота
Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу						
Тема 1. Теоретичні основи сервісології .	6	1	2	-	-	3
Тема:2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	6	1	2	-	-	3
Модульний контроль 1	1		1			
Разом за змістовний модуль 1	13	2	5			6
Змістовий модуль 2. Потреби людини						
Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	6	1	2	-	-	3
Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини	6	1	2	-	-	3
Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини.	6	1	2	-	-	3
Модульний контроль 2	1		1			
Разом за змістовний модуль 2	19	3	7			9
Змістовий модуль 3. Сутність послуг.						
Тема 6. Сутність послуг .	6	1	2	-	-	3
Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	7	2	2	-	-	3
Модульний контроль 3	1		1			
Разом за змістовний модуль 3	14	3	5			6
Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності.						
Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності.	6	1	2	-	-	3
Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності.	7	2	2	-	-	3
Тема 10. Культура сервісної діяльності.	6	1	2	-	-	3
Тема11. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	6	1	2	-	-	3

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 11

Модульний контроль 4	1		1			
Разом за змістовний модуль 4	26	5	9			12
Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності.						
Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності .	6	1	2	-	-	3
Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	6	1	2	-	-	3
Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності	5	1	1	-	-	3
Модульний контроль 5	1		1			
Разом за змістовний модуль 5	18	3	6			9
	90	16	32	-	-	42

4. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу		
1.	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	2
Змістовий модуль 2. Потреби людини		
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	2
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	4
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	2
Змістовий модуль 3. Сутність послуг.		
6.	Сутність послуг .	2
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4
Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності		
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	2
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	2
10.	Культура сервісної діяльності.	4
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	2
Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності		
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	2
13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	2

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ / 12

14	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	
	Разом	32

4. Завдання для самостійного вивчення

№ з/п	Тема	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу		
1.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	4
2.	Сучасні наукові концепції потреб людини	4
Змістовий модуль 2. Потреби людини		
3.	Інтегративна концепція потреб людини.	4
4.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	4
Змістовий модуль 3. Сутність послуг.		
5.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	6
6.	Культура сервісної діяльності.	4
Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності		
7.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	4
8.	Світовий ринок сервісу гостинності .	4
Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності		
9.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	4
10.	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	4
	Разом	42

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 13

1. Методи та засоби навчання

Під час викладання навчальної дисципліни «Сервісологія» використовуються методи навчання, що сприяють досягненню відповідних програмних результатів.

Результат навчання	Методи навчання
РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Ситуаційний метод
РН 18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях	<ul style="list-style-type: none"> – Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація) – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 14

Результат навчання	Методи навчання
РН 19. Аргументовано відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань	<ul style="list-style-type: none"> – Практичні методи (виконання різних видів вправ, практичних завдань) – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Ситуаційний метод
РН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання	<ul style="list-style-type: none"> – Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань	<ul style="list-style-type: none"> – Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 15

Результат навчання	Методи навчання
	завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів	– Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт	– Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 8. Ідентифікувати туристичну	– Вербальні методи (лекція,

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 16

Результат навчання	Методи навчання
документацію та вміти правильно нею користуватися	<p>пояснення)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація) – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
РН 9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	<ul style="list-style-type: none"> – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота)
РН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)	<ul style="list-style-type: none"> – Практичні методи (проведення дослідів, експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів) – Дискусійний метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)

2. Форми підсумкового контролю успішності навчання

Питання для екзамену з дисципліни «Сервісологія»

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 17

1. У чому ви вбачаєте різницю між індивідуальними та суспільними потребами?
2. Які потреби відносяться до фізіологічних?
3. У чому полягає сутність специфіки потреби у їжі?
4. У чому полягає різниця у мотивації чоловіка та жінки?
5. Які основні потреби можна віднести до духовних потреб?
6. У чому полягає сутність «трудової теорії» антропосоціогенезу?
7. Що таке етологія і як вона допомагає виявити потреби у первісному суспільстві?
8. Покажіть зв'язок проблематики потреб з первісними табу.
9. Які потреби Лао Цзи вважав хибними і чому?
10. Який вплив моральної концепції конфуціанства на розробку духовних потреб людини?
11. Чим характеризується відношення до потреб у Давній Індії?
12. Які духовні потреби висвітлюють заповіді Декалогу?
13. До якої групи потреб належать смертні гріхи у християнстві?
14. Які роздуми про потреби відображені у філософській спадщині Платона та Аристотеля?
15. У чому полягає сутність вчення про потреби Епікура?
16. Як проблематика Бога та людини у Середньовіччі вплинула на розвиток уявлення про потреби?
17. Яке значення мають погляди французьких матеріалістів XVIII століття для розвитку теорії потреб?
18. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття
19. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба – мотивація – діяльність.
20. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда.
21. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу.
22. У чому полягає сутнісний зв'язок теорії потреб і проблем виховання гармонійно розвиненої особистості?
23. Які проблеми постають при визначенні комплексу базових потреб?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /18

24. Чому соціальні потреби вважаються дослідниками дуже важливими?

25. Як можна визначити базові потреби?

26. Для чого потрібна класифікація потреб, які методологічні завдання вона вирішує?

27. Які потреби можна віднести до фізіологічних, соціальних та духовних?

28. Як співвідноситься теорія потреб з типами послуг у сервісній діяльності?

29. Які загальні принципи класифікації потреб ви вважаєте головними?

30. Охарактеризуйте універсальну матрицю потреб С.Б. Каверіна.

31. Які проблеми виникають при створенні загальної класифікації потреб?

32. Сутність послуг

33. Інформаційна база моніторингу послуг

34. Що таке послуга в контексті сервісної діяльності? Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

35. Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги?

36. Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – до соціально-культурних?

37. Які з цих послуг відбуваються за безпосередньої взаємодії споживача та виконавця, які – за опосередкованої?

38. Класифікуйте послуги ресторану, кафе, бару, їдальні, готелю за різними ознаками.

39. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.

40. Наведіть відомі Вам класифікації послуг? Безліч варіантів класифікації послуг в сервісній діяльності не є випадковим – у цьому факті відбивається адаптивна й пластична природа сервісної праці, постійний ріст у світі числа послуг і способів обслуговування, динамізм розвитку сервісної діяльності в цілому.

41. Як Ви гадаєте, яка класифікація послуг найбільше відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 19

42. Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»?
43. Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни?
44. Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг?
45. Що є основою сервісною діяльності? Як Ви це розумієте?
46. Які вимоги повинні висуватися до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності?
47. Наведіть приклади послуг в готельному (ресторанному) господарстві з точки зору ступеня необхідного контакту сервісної організації та споживача послуги.
48. До якої групи послуг за Лавлоком можна в основному віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь.
49. Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення?
50. Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.
51. Чи робить вклад у надання соціокультурного сервісу готельний та ресторанний бізнес? Поясніть свою відповідь.
Які особливості надання послуг в сучасній Україні?
52. Які інновації характерні для українського та світового туризму?
53. Поясніть, як Ви розумієте термін «венчурний бізнес»? Які його проявив готельному та ресторанному бізнесі?
54. Які типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі? Які з них характерні для готельного і ресторанного бізнесу?
55. Які підприємства готельно-ресторанного бізнесу України відносяться до малих?
56. Які виділяють три сторони спілкування? В чому їх різниця?
57. Які найважливіші види спілкування? Як вони проявляються в сервісній діяльності?
58. З яких стадій складається структура спілкування?
59. Яке співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування?
60. Які виділяють міжособистісні відстані? На якій відстані частіше за все спілкуються споживачі з офіціантами, горничними, менеджерами?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 20

61. Які невербальні ознаки характеризують відкритість співрозмовника?

62. Чи вважаєте ви необхідною посадою штатного психолога в готелі на 500 місць, ресторані на 100 місць, кафе на 25 місці? Поясніть свою відповідь.

63. Які недоліки функціонування служби сервісу в Україні в теперішній час?

Які тенденції характеризують розвиток сервісного обслуговування в Україні взагалі? Як це відображається на діяльності закладів готельного і ресторанного бізнесу?

64. Які загальноприйняті норми сервісу?

65. Які основні завдання сучасного сервісу?

66. Які форми організації сервісного обслуговування? Яка з них найбільше розповсюджена в готельному (ресторанному) господарстві?

67. Перерахуйте та охарактеризуйте сучасні форми сервісного обслуговування.

68. Наведіть приклади загальноукраїнських мереж в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг.

69. Що таке культура сервісної діяльності?

70. Які основні вимоги до працівників контактної зони з точки зору культури сервісу? З чого повинна складатися їх культура обслуговування?

71. Що таке якість послуг?

72. Яким чином споживачі та виробники послуг зацікавлені у підвищенні показників їхньої якості?

73. Що таке виробничі, функціональні та споживчі властивості послуг? Як вони пов'язані між собою?

74. Які розрізняють властивості послуг? В чому полягає їх сутність?

75. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві?

76. Яким чином відображається різний рівень показників якості послуг на їх вартості? Наведіть приклади з галузей готельного, ресторанного, туристичного господарства.

77. Що таке безпека послуги? З чого вона складається?

78. Що таке інформаційна безпека?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 21

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає:

- поточний, модульний та підсумковий контроль – для здобувачів денної форми навчання;
- поточний та підсумковий контроль – для здобувачів заочної форми навчання.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Модульний контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти за модуль (змістові модулі) навчальної дисципліни. Модульний контроль проводиться під час навчального заняття після завершення вивчення матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Модульний контроль здійснюється у формі тестів та усних опитувань.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену. Процедура складання екзамену визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр
Для здобувача денної форми навчання	
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань модульного або підсумкового контролю	40
Підсумкова семестрова оцінка	100
Для здобувача заочної форми навчання	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 22

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр
Для здобувача денної форми навчання	
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань підсумкового контролю	40
Підсумкова семестрова оцінка	100

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять ¹	30	30
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань ²	10	10
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали) ³ : 1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проєктах 2. Підготовка наукових статей, тез доповідей наукових конференцій 3. Інші види робіт (наводиться перелік інших видів робіт)	20	20
Разом за виконання завдань поточного контролю	60	60

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	10	10
Участь у дискусії	10	10
Виконання та захист практичних завдань, вправ, кейсів	10	10
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	30	30

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять протягом семестру, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum(P_i \times BK_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$

де $P_{\text{НЗ}}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 23

завдань під час навчальних занять за семестр;

P_i – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

$ВК_i$ – ваговий коефіцієнт за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Розподіл балів за виконання завдань модульного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми навчання	Кількість балів за семестр
Виконання завдань модульного контролю 1	8
Виконання завдань модульного контролю 2	8
Виконання завдань модульного контролю 3	8
Виконання завдань модульного контролю 4	8
Виконання завдань модульного контролю 5	8
Разом за виконання завдань модульного контролю	40

Якщо здобувач вищої освіти денної форми навчання виконав завдання модульного контролю і з урахуванням отриманих балів за поточний контроль набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти денної форми навчання під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі екзамену. Набрані бали за виконання завдань підсумкового контролю, а також бали за поточний контроль сумуються і формується семестрова оцінка з навчальної дисципліни. Бали, які здобувач вищої освіти набрав за виконання завдань модульного контролю, при цьому не враховуються під час розрахунку

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 24

семестрової оцінки з навчальної дисципліни.

У здобувача вищої освіти заочної форми навчання семестрова оцінка за вивчення навчальної дисципліни формується як сума кількості балів за поточний контроль і кількості балів за підсумковий контроль.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі екзамену, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 20 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 15–19 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 14 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми¹.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни «Сервісологія», здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк. _17_ / 25</i>

інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 26

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Відмінно	90-100
B	Добре	82-89
C		74-81
D	Задовільно	64-73
E		60-63
FX	Незадовільно	35-59
F		0-34

11. Глосарій¹

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1.	Американський сервіс - їжа готується та накладається до тарілок безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять та розставляють тарілки гостям.	American service - food is prepared and placed on plates directly in the kitchen. Waiters carry and place plates for guests.
2.	Англійський сервіс - офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правого боку.	English service - the waiter puts food on the guest's plate on the side table, then serves it on the right side
3.	Аперитив - слабкі спиртні або безалкогольні напої та легкі закуски, які пропонуються гостям для збудження апетиту перед основною їжею.	Aperitif is a weak alcoholic or non-alcoholic drink and light snacks offered to guests to stimulate appetite before the main meal.
4.	Банкет з повним обслуговуванням - форма обслуговування банкету, коли всі учасники свята сидять за сервірованим столом, на якому не ставлять закуски, страви, напої, а їх подають офіціанти в обнос.	A full-service banquet is a form of banquet service when all the participants of the holiday sit at a served table, where no snacks, dishes, drinks are placed, but they are served by waiters in a tray.
5.	Банкет з частковим обслуговуванням - форма обслуговування банкету, характерна для банкетів неофіційного характеру, коли на стіл ставлять частину закусок, але учасників банкету обслуговують офіціанта.	Partially catered banquet - a form of banquet service typical for informal banquets, when part of the snacks are placed on the table, but the banquet participants are served by a waiter.
6.	Висока кухня - страви, виготовлені з високоякісних продуктів безпосередньо перед подачею на стіл. Лише тоді вони нададуть справжньої насолоди своєю свіжістю, смаком та ароматом; клас	Haute cuisine means dishes made from high quality products just before serving. Only then will they give true pleasure with their freshness, taste and aroma; the class of the chef, his experience, the decoration of the

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /27

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
	повара, його досвід, декорація страви та її презентація, що підносить їжу в ранг мистецтва.	dish and its presentation, which elevates food to the rank of art.
7.	Вітольє - це людина, яка має професійні знання про сигари, їх марки і формати.	A vitologist is a person who has professional knowledge of cigars, their brands and formats
8.	Гостинність - повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу. «Кожний мандрівник був для слов'ян немов священим: зустрічали його з ласкою, частували з радістю, проводжали з шанобливістю...» (Н. М. Карамзін).	Hospitality is respect for the guest and sincerity when sharing a meal. It has become a characteristic feature of the Slavic people. 'Every traveller was as if he were sacred to the Slavs: they greeted him with affection, treated him with joy, saw him off with respect...' (N.M. Karamzin).
9.	Дижестив - напої, які подають після їжі для стимулювання травлення і к лунку, об'ємом 50-100 мл.	Digestif is a drink served after a meal to stimulate digestion and to the moon, with a volume of 50-100 ml.
10.	Етикет - сукупність історично сформованих правил поведінки людини у суспільстві.	Etiquette is a set of historically established rules of human behaviour in society.
11.	Коркидж - певна такса, яку відвідувачі ресторану, кафе сплачують цьому закладу за право принести з собою для вживання алкогольні напої.	A corkage is a certain fee that visitors to a restaurant or cafe pay to that establishment for the right to bring alcoholic beverages with them for consumption.
12.	Куверт - сервіровка столу столовим приладдям у ресторані, кафе на одну персону. Найчастіше використовується як облікова одиниця при плануванні роботи підприємства та оцінюванні результатів його діяльності.	A table setting with cutlery in a restaurant or cafe for one person. It is most often used as an accounting unit when planning the work of an enterprise and evaluating its performance.
13.	Меню «а ля карт» - форма обслуговування відвідувачів ресторану, коли відвідувач обирає страву із запропонованого йому меню за своїм смаком та бажанням і сплачує її за встановленими цінами. Харчування за цим меню включається до комплексного обслуговування туристів, які користуються високими класами обслуговування. У цих випадках вартість харчування входить до вартості пакета послуг.	A la carte menu is a form of restaurant customer service when a customer chooses a dish from the menu offered to him/her according to his/her taste and desire and pays for it at the set prices. Meals on this menu are included in the comprehensive service for tourists who use high classes of service. In these cases, the cost of meals is included in the cost of the service package.
14.	Меню дю жур - перераховують чергові, тобто денні страви.	Menu du jour - lists the regular, i.e. daily dishes.
15.	Німецький сервіс - їжа розкладається на велике блюдо та ставиться на стіл на	German service - food is laid out on a large platter and placed on the table at a distance

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк _17_ /28

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
	доступній від гостя відстані, щоб він зміг обслужити себе сам.	accessible to the guest so that he can serve himself.
16.	Обслуговування двома офіціантами (віденська система) - обидва офіціанти працюють разом і несуть однакову відповідальність. Один подає напої, зустрічає та розміщує гостей, приймає замовлення та отримує гроші за рахунком, а другий офіціант приносить і подає страви, забирає використаний посуд.	Two-waiter service (Viennese system) - both waiters work together and share the same responsibilities. One serves drinks, greets and seats guests, takes orders and receives money on the bill, while the other waiter brings and serves dishes and cleans up used utensils.
17.	Обслуговування з блюд - форма обслуговування на банкетах, званих обідах, коли готова їжа розноситься на великих плоских блюдах і розкладається офіціантом на індивідуальні тарілки кожному гостю. Іноді гостям пропонується власноруч покласти з великого блюда на тарілку бажану для нього кількість їжі.	Plated service is a form of service at banquets and dinner parties, when ready-to-eat food is served on large flat dishes and placed by the waiter on individual plates for each guest. Sometimes guests are offered to put the amount of food they want on their plate from a large dish.
18.	Обслуговування за столиком - звичайна форма обслуговування у ресторані або інших підприємствах харчування: відвідувачі, які сидять за столом, передають офіціанту замовлення, і він за встановленим порядком подає замовлені страви до столу.	Table service is a common form of service in a restaurant or other catering business: visitors sitting at a table give the waiter an order, and he/she serves the ordered dishes to the table in the established order.
19.	Обслуговування на тарілках - найбільш розповсюджена форма обслуговування в ресторані, коли готова їжа порціями розкладається на індивідуальні тарілки на кухні і у такому вигляді подається офіціантом окремо кожному відвідувачу, який замовив страву.	Plated service is the most common form of service in a restaurant, when ready-to-eat food is placed in portions on individual plates in the kitchen and served by a waiter separately to each customer who has ordered a dish.
20.	Офіціант, офіціантка - службовець ресторану, кафе та інших підприємств громадського харчування, який подає відвідувачам замовлену їжу та обслуговує їх за столиком.	Waiter, waitress - an employee of a restaurant, cafe and other catering establishments who serves the ordered food to visitors and serves them at the table.
21.	Офіційний прийом - прийом, коли присутні запрошені на нього через власний статус.	An official reception is a reception when the attendees are invited to it because of their status.
22.	Протокол т сукупність правил, умовностей і традицій, у тому числі й при обслуговуванні в ресторанах, барах, що	Protocol t is a set of rules, conventions and traditions, including those for service in restaurants and bars, observed by

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 29

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
	дотримуються представництвом та офіційними особами у міжнародному спілкуванні.	representative offices and officials in international communication.
23.	Ребрендинг - змінювання концепції бренду, перепозиціонування його на іншу соціальну або і демографічну групу, зміна цільової ніші.	Rebranding means changing the brand concept, repositioning it for a different social or demographic group, or changing the target niche.
24.	Рестайлінг - змінювання фірмового стилю ресторану і дизайну його різних елементів, включаючи логотип.	Restyling means changing the corporate identity of a restaurant and the design of its various elements, including the logo.
25.	Ресторан вищого класу - підприємство громадського харчування, яке пропонує оригінальний інтер'єр, широкий вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент вишуканих страв.	A top-class restaurant is a catering company that offers an original interior, a wide range of services, comfort, and a diverse range of delicious dishes.
26.	Система «перший офіціант» («шеф де ранг») - це французька система обслуговування, коли в кожний зал підприємства призначається відповідальна особа - «метрдетель» або «шеф де зал». Він керує обслуговуванням у залі, зустрічає та пропонує місця відвідувачам, приймає перші замовлення і передає їх офіціантам для виконання, стежить за якістю обслуговування відвідувачів.	The 'first waiter' ('chef de rank') system is a French service system where a responsible person is appointed to each hall of the enterprise - a 'maitre d'' or "chef de hall". He manages the service in the hall, greets and offers seats to visitors, takes the first orders and passes them on to the waiters for execution, and monitors the quality of customer service.
27.	Сомельє - службовець, який відповідає за подачу напоїв у ресторані і надає відвідувачам рекомендації щодо вибору вин та напоїв.	Sommelier is an employee who is responsible for serving drinks in a restaurant and provides visitors with recommendations on the choice of wines and drinks.
28.	Тігестер - це чайний сомельє, який дегустує чай за кольором, запахом, смаком, визначає регіон, де він вирощений, сорт, сезон збору, спосіб зберігання і переробки.	A tester is a tea sommelier who tastes tea by colour, smell, taste, determines the region where it is grown, the variety, the season of harvest, and the method of storage and processing.
29.	Фумельє - спеціаліст із сигар (сигарний сомельє, дегустатор). Добирає сигари і вміло поєднує з алкогольними напоями.	Fumelier is a cigar specialist (cigar sommelier, taster). He selects cigars and skilfully combines them with alcoholic beverages.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 30

11. Рекомендована література

Основні законодавчі та нормативно-правові акти:

1. ДСТУ 3862-99 «Громадянське харчування, терміни та визначення». К.: Держстандарт України, 1999.
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». К.: Держстандарт України, 1999.
3. Правила роботи закладів (підприємств) громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р. №219).
4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення». К.: Держстандарт України, 2001.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства: Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. URL: https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004.
6. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 № 2. / Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України URL: <https://ips.ligazakon.net/document/ME03006>.
7. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777- 91) : Правила Органів влади СРСР від 19.03.1991 р. : станом на 23 січ. 2006 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001400-91#Text>.

Базова

1. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. Київ: Академія, 2006. 312 с.
2. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 340 с.
3. Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 384 с.
4. Банева І.О. Організація ресторанного господарства. Конспект лекцій. URL: <http://dSPACE.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11069/1/organizaciya-restorannogo-gospodarstva-konspekt-241.pdf>
5. Давидова О.Ю., Полстяна Н.В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво). Харків: 2017. 331 с.
6. Довідник бармена Львів : Бібліос, 2000.
7. Капліна Т., Іванова О. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства. Суми : Університетська книга, 2010. 400с.
8. Литвиненко Т.С. Особливості організації дипломатичних прийомів / Литвиненко Т.С. Київ: КНТЕУ, 2005.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10.-05.01/242 Б/ОК35-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 31

9. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

10. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібник. Х.: ХДУХТ, 2009. 211 с.

11. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.

12. Архіпов В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К. : Центр навчальної літератури, 2021. 342 с.

13. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія. Практичний посібник. Київ : Інкос, 2022. 96 с.

14. Назаренко І. А., Боднарук О.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. С. 128.

15. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с

16. Управління сервісними операціями: навч. посіб.: уклад. І.М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с

Допоміжна

1. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. 1 st ed. Hoboken, NJ : Wiley 2021. 432 p.

2. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. 2021. 274 p.

3. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. 2019. 192 p.

4. Журнал «Рестораторъ» URL: <https://www.restorator.ua/>

5. Інтернет сайт «HORECAT» URL: <https://horecat.wixsite.com/horecat/restorannaya-zhizn>

6. Каталог обладнання для підприємств харчування і торгівлі. URL: www.assari.com.ua/katalog.html.

7. Журнал «Ресторатор Chef» URL: <http://journal-off.info>

8. Журнал «Готельєр & Ресторатор» URL: <http://otelier-restorator.com/free/>

9. «HORECA-Україна» Інформаційний аналітичний інтернет-портал про сферу гостинності. Новини, статті, аналітичні огляди, дослідження, тенденції та тренди в ресторанному та готельному бізнесі в Україні та за кордоном URL: <https://horeca-ukraine.com/>