

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.16- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. __ / 2

ЗАТВЕРДЖЕНО

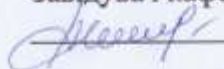
Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
28 серпня 2025 р., протокол № 7
Голова Вченої ради
Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СЕРВІС В РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри
туризму та готельно-ресторанної
справи
26 серпня 2025 р., протокол № 05

Завідувач кафедри
 Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної програми
 Віталіна КАЛЕНСЬКА

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

Житомир
2025-2026 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 2

Робоча програма обов'язкової навчальної дисципліни «Сервіс в ресторанній сфері» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 28 серпня 2025 р., протокол № 07.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів 4	Галузь знань 024 «Сфера обслуговування»	Обов'язкова	
Модулів – 1	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 5		3	__
Загальна кількість годин – 120		Семестр	
		5	__
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних 4 самостійної роботи – 4	Освітній ступінь «бакалавр»	32 год.	__ год.
		Практичні	
		32 год.	__ год.
		Лабораторні	
		__ год.	__ год.
		Самостійна робота	
		_56 год.	__ год.
		Вид контролю: екзамен	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми здобуття вищої освіти – 53 % аудиторних занять, 47 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 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 здобувач вищої освіти **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;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __/5

спеціальною літературою.

Компетентності для дисципліни

Загальні компетентності

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

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

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

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 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних та додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Результати навчання

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

ПРН 23. Презентувати та візуалізувати концепції дизайну та об'ємно планувальні рішення підприємства галузі.

ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 6

3 Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1

Змістовий модуль I. Основи теорії сервісу

Тема 1. Теоретичні основи сервісної діяльності (ЗК 01, ЗК 04, ЗК 06, СК 01, СК 02)

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 01, ЗК 06, СК 01, СК 02, ПРН 06)

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 01, ЗК 04, СК 01, СК 02, ПРН 06)

1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX 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 01, ЗК 04, ЗК 06, СК 01, СК 02, СК 06, ПРН 06)

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 01, ЗК 06, СК 01, СК 02, СК 06, ПРН 06, ПРН

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк. __ / 7

12, ПРН 24)

1. Сутність послуг
2. Інформаційна база моніторингу послуг

Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності (ЗК 01, ЗК 06, СК 01, СК 02, ПРН 06, ПРН 12, ПРН 24)

1. Класифікація видів послуг
2. Якість послуг сервісної діяльності

Змістовий модуль IV. Сервіс як специфічний вид діяльності

Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності (ЗК 01, СК 01, СК 02, ПРН 06, ПРН 12, ПРН 24)

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 01, ЗК 04, ЗК 05, СК 01, СК 02, СК 03, ПРН 12, ПРН 23, ПРН 24)

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

Тема 10. Культура сервісної діяльності (СК 01, СК 02, ПРН 06, ПРН 12)

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 01, СК 01, СК 02, ПРН 06, ПРН 12, ПРН 23)

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 01, ЗК 04, ЗК 05, СК 01, СК 02, СК 15, ПРН 06, ПРН 12, ПРН 23, ПРН 24)

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 (СК 01, СК 02, СК 15, ПРН 06, ПРН 12, ПРН 24)

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 ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 8

Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності (ЗК 01, СК 01, СК 02, ПРН 06, ПРН 24)

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 9

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Кількість годин					
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Семінарські заняття	Консультації	Самостійна робота
МОДУЛЬ 1						
Змістовий модуль 1. Основи теорії сервісу						
Тема 1. Теоретичні основи сервісології.		2	2			4
Тема:2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .		2	1			4
Модульний контроль 1	1		1			
Разом змістовний модуль 1		4	4			
Змістовий модуль 2. Потреби людини						
Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.		2	1			4
Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини		2	2			4
Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини.		2	2			4
Модульний контроль 2	1		1			
Разом змістовний модуль 2		6	6			
Змістовий модуль 3. Сутність послуг.						
Тема 6. Сутність послуг .		2	2			4
Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності		4	3			4
Модульний контроль 3	1		1			
Разом змістовний модуль 3		6	6			
Змістовий модуль 4. Сервіс як специфічний вид діяльності.						
Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності.		2	2			4
Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності.		2	2			4
Тема 10. Культура сервісної діяльності.		2	2			4

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 10

Тема 11. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.		2	1			4
Модульний контроль 4	1		1			
Разом змістовний модуль 4		8	8			
Змістовий модуль 5. Основи сервісу гостинності.						
Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності .		4	4			4
Тема 13. Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.		2	4			4
Тема 14. Транспорт як елемент світового ринку гостинності		2	1			4
Модульний контроль 5	1		1			
Разом змістовний модуль 5		8	8			
ВСЬОГО	120	32	32			56

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 11

4. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
Змістовний модуль 1		
1.	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	2
Змістовний модуль 2		
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	2
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	2
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	2
Змістовний модуль 3		
6.	Сутність послуг .	2
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4
Змістовний модуль 4		
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	2
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	2
10.	Культура сервісної діяльності.	2
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	2
Змістовний модуль 5		
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	4
13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	2
14.	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	2
Разом		32

7. Індивідуальні самостійні завдання

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Тема	Кількість годин
Змістовний модуль 1		
1.	Теоретичні основи сервісології	4
2.	Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	4
Змістовний модуль 2		
3.	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	4
4.	Сучасні наукові концепції потреб людини	4
5.	Інтегративна концепція потреб людини.	4
Змістовний модуль 3		
6.	Сутність послуг .	4
7.	Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4
Змістовний модуль 4		
8.	Теоретичні основи сервісної діяльності.	4
9.	Сучасні аспекти сервісної діяльності.	4
10.	Культура сервісної діяльності.	4
11.	Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	4
Змістовний модуль 5		
12.	Світовий ринок сервісу гостинності .	4
13.	Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	4
14.	Транспорт як елемент світового ринку гостинності	4
Разом		56

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 12

6. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни «Сервіс у ресторанній справі» використовуються методи навчання, що сприяють досягненню відповідних програмних результатів.

Результат навчання	Методи навчання
<i>ПРН 06.</i> Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	– 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) – Ситуаційний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
<i>ПРН 12.</i> Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	– 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) – Ситуаційний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
<i>ПРН 23.</i> Презентувати та візуалізувати концепції дизайну та об'ємно планувальні рішення підприємства галузі.	– 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) – Ситуаційний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків,

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 13

Результат навчання	Методи навчання
	написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)
<i>ПРН 24.</i> Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).	– 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) – Ситуаційний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)

7. Форми підсумкового контролю успішності навчання

Питання для екзамену з дисципліни «Сервіс у ресторанній справі»

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?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 14

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?

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 15

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?

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 сервісної 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?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 16

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?

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.

Що таке культура сервісної діяльності?

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

70. Що таке якість послуг?

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

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

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

74. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві?

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 17

туристичного господарства.

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

77. Що таке інформаційна безпека?

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 здобуття вищої освіти;
- поточний та підсумковий контроль – для здобувачів заочної форми здобуття вищої освіти.

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 здобуття вищої освіти	
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань модульного або підсумкового контролю	40
Підсумкова семестрова оцінка	100

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 18

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр
Для здобувача денної форми здобуття вищої освіти	
Для здобувача заочної форми здобуття вищої освіти	
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 проектах 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 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);

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 19

BK_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_{H3} – 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 денної форми здобуття вищої освіти виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, склав модульний контроль і 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 денної форми здобуття вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав 60 балів або більше та 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 семестрової оцінки з навчальної дисципліни.

У здобувача заочної форми здобуття вищої освіти 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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 20

у формі екзамену, якщо виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і за поточний контроль у сумі набрав 36 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 25–35 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 24 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 програми.

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 «Сервіс у ресторанній сфері», 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 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 ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 21

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. Глосарій

№ 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 повара, його досвід, декорація страви та її презентація, що підносить їжу в ранг мистецтва.	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 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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРЬСКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 22

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
8.	Гостинність - повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу. «Кожний мандрівник був для слов'ян немов священним: 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 доступній від гостя відстані, щоб він зміг обслужити себе сам.	German service - food is laid out on a large platter and placed on the table at a distance 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.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 23

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
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 дотримуються представництвом та офіційними особами у міжнародному спілкуванні.	Protocol t is a set of rules, conventions and traditions, including those for service in restaurants and bars, observed by representative offices and officials in international communication.
23.	Ребрендінг - змінювання концепції бренду, перепозиціювання 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	The 'first waiter' ('chef de rank') system is a

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 24

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
	ранг») - це французька система обслуговування, коли в кожний зал підприємства призначається відповідальна особа - «метрдотель» 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.	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.

8. 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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК31 -1-2025
	Витуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 25

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.

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. Нові правила роботи кафе та ресторанів під час карантину. URL: <https://oppb.com.ua/news/novi-pravyly-roboty-kafe-ta-restoraniv-pid-chas-karantynu>

12. П'яткицька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ: КНТУ, 2005. 632 с.

13. Правила, регулюючі порядок роботи ресторанів, кафе. URL: <http://www.empirem.com.ua/articles-rulesforresurants.php>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ1 -1-2025
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк __ / 26

14. Сало Я.М. Ресторанна справа: організація обслуговування населення на підприємствах харчування. в-во Афіша 2004 р. Львів: Афіша, 2004.

15. Череве О.І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу. Харків: «Фавор ЛТД» 2003.

Допоміжна

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

2. Інтернет сайт «HORE CAT» URL: <https://horecat.wixsite.com/horecat/restorannaya-zhizn>

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

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

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

6. «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/>