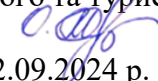


МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Затверджено на засіданні кафедри економіки,
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Завідувач кафедри  ID 11012
протокол № 1 від 02.09.2024 р.

Назва освітнього компоненту <i>Нормативний/вибірковий</i>	Сервісологія Обов'язкова
Ступінь освіти Бакалавр/магістр/доктор філософії Освітня програма	Бакалавр 241 Готельно-ресторанна справа Освітня програма «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес»
Рік викладання/ Семестр/ Курс (рік навчання)	2024-2025 / 6 семестр / 3 курс
Науково-педагогічний працівник	САЛЬНІКОВА Марина Вікторівна, асистент
Профайл НПП	
Контактний тел.	
E-mail:	
Сторінка освітнього компоненту в ЦОДТ МДПУ ім. Б. Хмельницького	https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=6526
Консультації	Онлайн-консультації: через систему ЦОДТ МДПУ ім. Богдана Хмельницького.

1. АНОТАЦІЯ

Програму освітнього компоненту «Сервісологія» складено відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес».

Освітній компонент належить до циклу обов'язкових. «Сервісологія» формує комплекс знань та умінь щодо концептуальних, організаційно-економічних та інноваційних основ, а також сучасних тенденцій розвитку сфери послуг. Предметом вивчення освітнього компоненту є прийоми та методи формування та задоволення потреб людини.

Актуальність вивчення освітнього компоненту «Сервісологія» зумовлена тим, що у сучасному періоді глобальної економіки сервіс у готельно-ресторанному господарстві відіграє важливе значення. Тому сьогодні важливо дослідити особливості функціонування сервісу та його вплив на сучасний стан світового готельного і ресторанного господарства.

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних і ресторанних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на світовому ринку готельно-ресторанних послуг.

В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання сервісології у сфері послуг в цілому, та її складової – готельно-ресторанного господарства. Під час вивчення освітнього компоненту «Сервісологія» здобувачі мають змогу не лише інтегрувати в єдине ціле здобуті знання про особливості функціонування сфери послуг та місце у ній індустрії гостинності, а й набуті умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі. Особлива роль під час вивчення освітнього компоненту відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Мета вивчення освітнього компоненту «Сервісологія» - набуття здобувачами необхідних знань та навичок, щодо застосування методів та засобів задоволення потреб людини, принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має властивості щодо формування позитивної направленості, розвитку соціуму та особистості, спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.

Завданням вивчення освітнього компоненту є теоретична і практична підготовка здобувачів з таких питань:

- оволодіння умінь з організації ефективних моделей взаємодії всіх структурних підрозділів закладів ресторанного та готельного господарства згідно з внутрішніми та міжнародними стандартами якості сервісних послуг;
- формування вмінь з реалізації ефективних зовнішніх та внутрішніх комунікацій на підприємствах сфери гостинності;
- освоєння сучасних технологій з організації сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів;
- формування уявлення щодо методик розробки нових послуг з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

1. Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності та туристичної

індустрії і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

2. Загальні компетентності:

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні (фахові) 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 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності та туризму, навички взаємодії.

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

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

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних, ресторанних та туристичних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

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

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

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

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних, ресторанних та туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних, ресторанних та туристичних послуг.

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

SOFT-SKILLS, ЯКІ ФОРМУЮТЬСЯ В ОСВІТНЬОМУ КОМПОНЕНТІ

- Адаптивність та резилієнтність
- Крос-культурна комунікація
- Системне та критичне мислення
- Прийняття рішень
- Робота в команді

КОМПЕТЕНТНОСТІ, НАПРАВЛЕНІ НА ДОСЯГНЕННЯ ГЛОБАЛЬНИХ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ, ЯКІ ФОРМУЮТЬСЯ В ОСВІТНЬОМУ КОМПОНЕНТІ

- забезпечення всеохоплюючої і справедливої якісної освіти та заохочення можливості навчання впродовж усього життя для всіх;
- сприяння поступальному, всеохоплюючому та сталому економічному зростанню, повній і продуктивній зайнятості та гідній праці для всіх;
- створення стійкої інфраструктури, сприяння всеохоплюючій і сталій індустріалізації та інноваціям;
- сприяння побудові миролюбного і відкритого суспільства в інтересах сталого розвитку, забезпечення доступу до правосуддя для всіх і створення ефективних, підзвітних та заснованих на широкій участі інституцій на всіх рівнях;
- зміцнення засобів здійснення й активізація роботи в рамках глобального партнерства в інтересах сталого розвитку.

5. ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Вид заняття	Лекція	Практичне заняття	Самостійна робота	Всього (годин, кредитів)
Кількість годин (денна форма)	34	30	56	120/4 кр.

Підсумковий контроль – іспит

6. ПОЛІТИКА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Під час занять відбувається активне включення здобувачів в обговорення, виконання практико-орієнтованих завдань, створюється творчий простір для формування практичних умінь і навичок розуміння соціально-економічних процесів в суспільстві, дотримується студентоцентризований підхід до здобувачів. При оцінюванні враховується пізнавальна активність, креативність здобувачів, глибина засвоєного матеріалу.

При опануванні освітнього компоненту слід дотримуватись академічної доброчесності. У ЗВО визначено чітку та зрозумілу політику, стандарти і процедури дотримання академічної доброчесності, яких послідовно дотримуються всі учасники освітнього процесу під час реалізації освітнього компоненту. ЗВО популяризує академічну доброчесність (насамперед через імплементацію цієї політики у внутрішню культуру якості) та використовує відповідні технологічні рішення як інструменти протидії порушенням академічної доброчесності (безкоштовні програми перевірки на плагіат, програма «StrikePlagiarism»).

Здобувачі мають право на визнання результатів навчання, отриманих в неформальній та інформальній освіті. Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній/інформальній освіті регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у процесі неформальної освіти в МДПУ (<https://surli.cc/mjvuka>).

Освітній процес під час військового стану здійснюється у синхронно-асинхронному форматі з обов'язковим дотриманням безпекового режиму під час повітряних тривог.

7. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ
7.1. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЗАГАЛЬНА)

Кількість годин	Тема	Форма діяльності (заняття, кількість годин)	Література	Завдання	Вага оцінки	Термін виконання
БЛОК І. СЕРВІСОЛОГІЯ. ЯКІСТЬ ТА КУЛЬТУРА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ						
6	Тема 1. Теоретичні основи сервісології	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 2. Управління якістю у сфері послуг	Лекція (2 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (4 год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
4	Тема 3. Захист прав споживачів сфери послуг	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (4 год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
4	Тема 4. Сучасні аспекти сервісної діяльності	Лекція (4 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

4	Тема 5. Культура сервісної діяльності	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (4 год.)	3,4,5,6,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
БЛОК II. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА						
4	Тема 6. Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	Лекція (4 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 7. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
2	Тема 8. Спеціальні види послуг і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 9. Інформаційне забезпечення процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

2	Тема 10. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
4	Тема 11. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Лекція (4 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
4	Тема 12. Прогресивні технології обслуговування	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (4 год.)	1,3,7,8,10, 11,12,22,25, 41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
БЛОК III. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА						
2	Тема 13. Якість обслуговування в готельному комплексі	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

4	Тема 14. Початкова фаза обслуговування клінтів у готелях	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (4 год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 15. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	Лекція (4 год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
2	Тема 16. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
2	Тема 17. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
2	Тема 18. Організація роботи адміністративно-управлінської служби	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

2	Тема 19. Організація надання додаткових послуг	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
2	Тема 20. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	3,8,16,19, 20,22,25,33, 34,40,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
БЛОК IV. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ						
4	Тема 21. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	Лекція (4 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 22. Принципи формування програм перебування туристів	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
4	Тема 23. Організація обслуговування клієнтів	Лекція (4 год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

2	Тема 24. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 25. Туристичні перевезення на авіатранспорті	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 26. Туристичні перевезення на залізничному транспорті	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 27. Морські та річкові перевезення і круїзи	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
6	Тема 28. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом	Лекція (- год.) Практичне заняття (- год.) Самостійна робота (6 год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

2	Тема 29. Страхування в туризмі	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
2	Тема 30. Безпека туристичних подорожей	Лекція (- год.) Практичне заняття (2 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру
4	Тема 31. Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах	Лекція (- год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (- год.)	2,3,13,15, 18,21,23,24, 25,26,28,29, 31,32,35,36, 37,38,39,41	усне опитування, виконання практичних завдань, тестування	-	впродовж навчального семестру

7.2. СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Тема лекції	Зміст лекції
Теоретичні основи сервісології	1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання. 2. Основні поняття й визначення в сервісології. 3. Класифікація потреб. Загальна характеристика потреб.
Сучасні аспекти сервісної діяльності	1. Особливості ринку послуг в Україні. 2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. 3. Сучасні форми організації надання послуг з використанням можливостей соціальних мереж.

Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності 2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування 3. Столовий посуд, набори, білизна 4. Меню в закладах ресторанного господарства 5. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 6. Подавання страв і напоїв 7. Обслуговування споживачів напоями
Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства	1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування 2. Обслуговування бенкетів 3. Особливості обслуговування прийомів за протоколом 4. Організація кейтерингового обслуговування 5. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства
Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	1. Основні елементи обслуговування в ресторанах 2. Послідовність подачі страв і напоїв 3. Способи подачі страв і закусок 4. Правила подачі холодних страв і закусок 5. Правила подачі гарячих закусок 6. Правила подачі супів 7. Правила подачі других гарячих страв 8. Правила подачі солодких страв і фруктів 9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв 10. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом
Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	1. Поняття про процес реєстрації гостей у готелі 2. Сутність передреєстраційного етапу 3. Реєстрація гостей у готелях 4. Визначення номера і тарифів 5. Оплата готельних послуг 6. Видача ключів від номера і супровід гостя 7. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні 8. Організація виїзду з готелю 9. Нічний аудит
Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	1. Цільова аудиторія закладів розміщення 2. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами 3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами 4. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення 5. Робота зі скаргами у закладах гостинності

Принципи формування програм перебування туристів	1. Програмне обслуговування в туризмі 2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі 3. Правила розробки програм перебування туристів
--	---

7.3. СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ)

Тема практичного заняття	Зміст практичного заняття
Теоретичні основи сервісології	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Роль і місце сервісології в системі наукового знання 2. Основні поняття й визначення в сервісології 3. Класифікація потреб. Загальна характеристика потреб
Сучасні аспекти сервісної діяльності	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Особливості ринку послуг в Україні 2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування 3. Сучасні форми організації надання послуг з використанням можливостей соціальних мереж
Культура сервісної діяльності	1. Обговорення теми. Виконання практичних завдань 2. Етика і психологія сервісної діяльності 3. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу
Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності 2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування 3. Столовий посуд, набори, білизна 4. Меню в закладах ресторанного господарства 5. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 6. Подавання страв і напоїв 7. Обслуговування споживачів напоями

Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування 2. Обслуговування бенкетів 3. Особливості обслуговування прийомів за протоколом 4. Організація кейтерингового обслуговування 5. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства
Спеціальні види послуг і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Організація обслуговування в ресторанах 2. Організація обслуговування в барах 3. Організація обслуговування у кав'ярні 4. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією 5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей 6. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.
Спеціальні види послуг і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Обслуговування за типом «шведський стіл» 2. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад 3. Послуги з організації харчування пасажирів залізничного транспорту 4. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака 5. Послуги з організації харчування пасажирів на автомобільному та водному транспорті. 6. Організація обслуговування в місцях масового відпочинку 7. Організація форм прискореного обслуговування 8. Особливості обслуговування тематичних заходів та весіль
Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Підготовка торговельного залу 2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни 3. Підготовка персоналу до обслуговування

Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Основні елементи обслуговування в ресторанах 2. Послідовність подачі страв і напоїв 3. Способи подачі страв і закусок 4. Правила подачі холодних страв і закусок 5. Правила подачі гарячих закусок 6. Правила подачі супів 7. Правила подачі других гарячих страв 8. Правила подачі солодких страв і фруктів 9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв 10. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом
Якість обслуговування в готельному комплексі	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Вимоги до якості готельних послуг 2. Оцінка якості обслуговування 3. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг 4. Управління якістю обслуговування 5. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії, сертифікація готельних послуг 6. Витрати на підвищення якості обслуговування
Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Організаційна структура готельного підприємства 2. Технологічний цикл обслуговування клієнтів 3. Організація бронювання у готелях
Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Поняття про процес реєстрації гостей у готелі 2. Сутність передреєстраційного етапу 3. Реєстрація гостей у готелях 4. Визначення номера і тарифів 5. Оплата готельних послуг 6. Видача ключів від номера і супровід гостя 7. Зміна номерів, повернення коштів і відмова у поселенні 8. Організація виїзду з готелю 9. Нічний аудит

Організація роботи служби обслуговування номерного фонду	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Функції служби обслуговування номерного фонду 2. Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду 3. Організація діяльності допоміжних підрозділів – пральні та хімчистки 4. Організація роботи покоївки 5. Організація і технологія прибиральних робіт 6. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни
Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Організація служби ресторанного господарства при готелі 2. Функції працівників служби ресторанного господарства 3. Умови, системи і методи харчування в готелях 4. Організація сніданку в готелях 5. Організація обслуговування в обідній час 6. Надання послуг харчування в номерах готелю (Room service) 7. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі
Організація роботи адміністративно-управлінської служби	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів 2. Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів 3. Автоматизовані системи управління сучасним готелем
Організація надання додаткових послуг	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Додаткові послуги в готелях 2. Організація побутового обслуговування 3. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту. 4. Послуги оренди транспортних засобів 5. Екскурсійне обслуговування і послуги «зустрічі-проводи»
Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Цільова аудиторія закладів розміщення 2. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами 3. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами 4. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення 5. Робота зі скаргами у закладах гостинності

Принципи формування програм перебування туристів	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Програмне обслуговування в туризмі 2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі 3. Правила розробки програм перебування туристів
Організація обслуговування клієнтів	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Технологія продажів у туристичній фірмі 2. Форми та стилі обслуговування клієнтів 3. Професійна етика та культура обслуговування туристів
Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Транспортне забезпечення у туризмі 2. Регулювання міжнародних транспортних перевезень 3. Забезпечення безпеки туристичних транспортних подорожей
Страхування в туризмі	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Сутність та види страхування в туризмі 2. Порядок оформлення страхового полісу 3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування
Безпека туристичних подорожей	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Обов'язки держави, суб'єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей 2. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей 3. Контроль за виконанням вимог безпеки
Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах	Обговорення теми. Виконання практичних завдань 1. Організація готельної анімації 2. Матеріально-технічна база анімації 3. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг 4. Організація сімейного дозвілля 5. Методика розроблення та організації анімаційних програм

7.4. СХЕМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ (ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ)

Тема для самостійного опрацювання	Зміст теми
Управління якістю у сфері послуг	1. Зміст поняття якості, її види 2. Специфіка якості туристичних та готельно-ресторанних послуг 3. Стандарти якості як основа сервісу Сучасні методи та міжнародні системи управління якістю, їх застосування у сфері послуг
Захист прав споживачів сфери послуг	1. Нормативно-правове та інституційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні, основні права споживача та механізми їх захисту 2. Механізми захисту прав споживачів на інформацію про послугу, на її якість та безпечність 3. Використання різних способів оформлення претензій щодо порушення прав споживача Реагування на претензії споживачів
Культура сервісної діяльності	1. Етика і психологія сервісної діяльності Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу
Інформаційне забезпечення процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	1. Меню, преїскурант страв, карта вин та напоїв 2. Види меню 3. Оформлення меню і преїскурантів
Прогресивні технології обслуговування	1. Free Floow 2. Фуд-корти 3. Street-food
Початкова фаза обслуговування клінтів у готелях	1. Організаційна структура готельного підприємства 2. Технологічний цикл обслуговування клієнтів 3. Організація бронювання у готелях
Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	1. Сутність та структура туристичного продукту 2. Планування туристичних подорожей 3. Характеристика асортименту послуг туристичного підприємства
Туристичні перевезення на авіатранспорті	1. Правове забезпечення взаємодії авіакомпанії та турфірми 2. Особливості ціноутворення на авіаперельоти туристів 3. Сертифікація посередницьких послуг з продажу авіаквитків

Туристичні перевезення на залізничному транспорті	1. Стан розвитку залізничних сполучень 2. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті 3. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті
Морські та річкові перевезення і круїзи	1. Особливості обслуговування водним транспортом 2. Види круїзів та їх характеристика 3. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка 4. Особливості перевезення туристів на паромах та переправах
Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом	1. Сутність та види автотранспортних перевезень 2. Організація перевезень туристів 3. Договірні умови з автотранспортним підприємством

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

№ п/п	Зміст	Кількість балів
1	Підготовка презентацій і їх захист	10 балів
2	Виконання індивідуальних проєктів	10 балів
3	Виконання тестових завдань	10 балів

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ФОРМИ КОНТРОЛЮ

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми і засоби оцінювання
РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної, ресторанної справи та туристичного бізнесу, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних, ресторанних та туристичних послуг, а також суміжних наук.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і

організаційні процеси готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.	ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних, ресторанних та туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних, ресторанних та туристичних послуг.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ФОРМ І ВИДІВ КОНТРОЛЮ

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачами вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького https://mdpu.org.ua/wp-content/uploads/2024/07/28_balno-nakop-systema-otsinyuvannya_28.06.2024.pdf.

Бально-накопичувальна система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з кожного освітнього компонента містить поточний, підсумковий контроль знань та оцінювання самостійної роботи. Робота здобувачів на навчальних заняттях оцінюється за видами навчальної діяльності. Максимальна сумарна кількість балів при оцінюванні роботи здобувачів на навчальних заняттях складає 30 балів. Самостійна робота є видом навчальної діяльності здобувача, яка підлягає оцінюванню. Викладач визначає види самостійної роботи здобувачам. Максимальна сумарна кількість балів при оцінюванні самостійної роботи здобувачів складає 30 балів.

Підсумковий контроль знань – вид контролю, який проводиться наприкінці навчального семестру у формі екзамену, заліку/диференційного заліку.

Загальний бал (ЗБ) з освітнього компонента складається з суми балів, отриманих за навчальну, самостійну роботу та підсумковий контроль знань.

Якщо освітнім компонентом передбачено виконання курсової роботи (КР), загальний бал рахується за формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + КР) / 2$, де ЗБ ОК = 100 балів; КР = 100 балів.

Якщо освітнім компонентом передбачено проходження навчальної практики (НП), загальний бал (ЗБ) рахується за формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + НП) / 2$, де ЗБ ОК = 100 балів; НП = 100 балів.

Якщо освітнім компонентом передбачено виконання курсової роботи та проходження навчальної практики, загальний бал (ЗБ) рахується за

формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + КР + НП) / 3$, де ЗБ = 100 балів; КР = 100 балів; НП = 100 балів.

ВИДИ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗДОБУВАЧА, ЯКА ПІДЛЯГАЄ ОЦІНЮВАННЮ	РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ НА НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТТЯХ	М1	М2	РАЗОМ
	Доповіді на семінарських заняттях	5	5	10
	Виконання практичних завдань	5	5	10
	Виконання тестових завдань	5	5	10
	Разом	15	15	30
	САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА			
	Підготовка презентацій і їх захист	5	5	10
	Виконання індивідуальних проєктів	5	5	10
	Виконання тестових завдань	5	5	10
	Разом	15	15	30
	ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛ (іспит)	-	-	40
	Загальний бал ОК	-	-	100

Оцінювання видів навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення
Творчі завдання (реферат, есе, схеми, презентації)	5 балів: – 5 балів – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено широкий аналіз проблеми, – 4 бали – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено широкий аналіз проблеми, але є деякі недоліки у тексті, – 3 бали – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено достатній аналіз проблеми, але є деякі недоліки у тексті, – 1-2 бали – зміст не відповідає темі, є багато недоліків, невідповідність вимогам щодо оформлення, плагіат, 0 балів – відповідь відсутня
Практико-орієнтовані завдання	5 балів: – 5 балів – завдання виконано правильно і якісно, виявлено вміння студента застосовувати, творчо використовувати психологічні теоретичні знання на практиці, пов'язані з особливостями і засобами психологічної діяльності. Здобувач демонструє навички ефективної взаємодії, аргументує, переконує, приймає рішення, логічно формулює думку, відстоює власну позицію у процесі вирішення фахових завдань. – 4 бали – завдання виконані в основному правильно, але неповно. В ході виконання завдань допускалися помилки, використані не всі необхідні методи аналізу та узагальнення матеріалу. Здобувач демонструє навички взаємодії, аналізує, аргументує, логічно формулює, демонструє приклади, роблячи вибір, намагається, але не завжди вміє відстояти власну позицію у процесі вирішення фахових завдань. – 3 бали – завдання виконані неповно та на низькому рівні. У ході виконання завдань допускалися помилки, використані

	не всі необхідні методи аналізу та узагальнення матеріалу. Здобувач демонструє навички взаємодії, обговорює, формулює, демонструє думку, роблячи вибір, не завжди вміє переконати, відстояти власну, віддають перевагу позиції інших у процесі вирішення фахових завдань. 1-2 бали – завдання виконані неповно з помилками. Здобувач розглядає, розпізнає, описує в загальних рисах, але не визначає зв'язки між закономірностями, особливостями розвитку і функціонуванням психічних явищ в контексті професійних завдань. – 0 балів – відповідь відсутня.
--	---

Підсумковим контролем на освітньому компоненті Сервісологія є іспит, на його складання надається 40 балів.

Характеристика критеріїв оцінювання знань	Якісна шкала	За 40 бальною шкалою
Високий рівень Характеризується глибокими, міцними, узагальненими, системними знаннями – з предмета, уміннями застосувати знання, творча, навчальна діяльність має дослідницький характер, позначена уміннями самостійно оцінювати різноманітні життєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особистісну позицію.	Відмінно	36-40
Високий рівень Характеризується глибокими і міцними знаннями – з предмета, уміннями застосувати знання, творча, навчальна діяльність має частково дослідницький характер, позначена уміннями самостійно оцінювати різноманітні життєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особистісну позицію.	Добре	33-35
Достатній рівень Характеризується знаннями суттєвих ознак, понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними. Студент самостійно засвоює знання у стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, синтезом, узагальненням, порівнянням, абстрагуванням), уміє робити висновки, виправляти допущені помилки.	Добре	30-32
Середній рівень Знання неповні, поверхневі. Студент відновлює основний навчальний матеріал, але недостатньо осмислено, не вміє самостійно аналізувати, робити висновки. Здатний вирішувати завдання за зразком. Володіє елементарними вміннями навчальної діяльності.	Задовільно	27-29
Початковий рівень Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, обумовлюється початковим уявленням про предмет вивчення.	Задовільно	24-26
Незнання значної частини навчального матеріалу, суттєві помилки у відповідях на питання, невміння застосувати теоретичні положення при розв'язанні практичних задач.	Не зараховано (з можливістю повторного складання екзамену)	21-23

Незнання значної частини навчального матеріалу, суттєві помилки у відповідях на питання, невміння орієнтуватись при виконанні практичних задач, незнання основних фундаментальних положень	Не зараховано (з обов'язковим повторним вивченням освітнього компонента)	1-20
--	---	------

Оцінювання результатів навчання в Університеті здійснюється відповідно до 100-бальної шкали:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		Для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики, диференційований залік	Для заліку
90-100	A	Відмінно	Зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Незараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням освітнього компонента	Незараховано з обов’язковим повторним вивченням освітнього компонента

Порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті

(відповідно Положення про порядок визнання результатів навчання у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького <https://surli.cc/mjvuka>)

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького <https://surli.cc/mjvuka>, розміщеного на офіційному сайті Університету.

З даним Положенням здобувачів знайомлять куратор ECTS, гарант освітньої програми, НПП, які викладають на ОП.

Також інформація щодо перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті розміщується на офіційній сторінці кафедри, включаючи зразок заяви для визнання результатів такого навчання і рекомендованих онлайн-ресурсів для неформальної освіти. Викладачами освітньої програми здійснюється моніторинг сертифікаційних програм, курсів на онлайн-платформах та в офлайн-режимі з метою надання здобувачам вищої освіти актуальної інформації про підвищення рівня професійної підготовки та можливого перезарахування результатів, отриманих у неформальній освіті. Такі рекомендації надаються здобувачам на сторінці освітнього компоненту на ЦОДТ, а також в месенджерах.

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. 3-є видання. Видавництво: Центр навчальної літератури. 2021. 342 с.
2. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.
3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2015. 83 с.
5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.
6. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Ціолковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність: навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2015. 211 с.
7. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П. Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Видавництво: Світ книг. 2019. 411 с.
8. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
9. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. Г.Я. Круль. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с. https://drive.google.com/file/d/1KfTmIG_A3SYnpEeDeRidnpToH9fNBh5O/view
10. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. З. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.
11. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Львів: Афіша, 2017. 301 с.
12. Усіна А.І., Давидова О.Ю., Сегеда І.В., Кононенко Т.П. Організація послуг харчування. Підручник. Харків: ХНУМГ, 2014. 183 с.
13. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг: підручник / Г. І. Михайліченко. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.

Допоміжна

14. «Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства)»: навч. посіб. / С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук, за наук. ред. С. Г. Кравець – К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
15. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності: навч. посіб. Львів: ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с.
16. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
17. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
18. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент: навч. посіб. / В.О. Іванунік. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с. https://drive.google.com/file/d/1mYpZsqL_gwDcO_rk4Z0l7RpVIKV2q7L5_/view
19. Капліна Т.В., Столярчук В.М., Малюк Л.П., Капліна А.С. Інноваційні технології в готельному господарстві: Основи теорії. Навчальний посібник. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.

20. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів: Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
21. Король О.Д. Основи туристського маркетингу. – 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 144 с. <https://drive.google.com/file/d/1jyjpGMOjgBE17E-EMg7EqfYU6xlTme0u/view>
22. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник / Г. Й. Островська. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
23. Поколотна М.М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180с. <https://core.ac.uk/reader/141489400>
24. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с.
25. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
26. Брич В. Я. Туропереїтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с. <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29697/1/%D0%91%D1%80%D0%B8%D1%87.pdf>
27. Баєв В. В. Основи туропереїтингу: навч. посіб. К.: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2016. 156 с. http://maup.com.ua/assets/files/lib/book/osnovy_turoperating.pdf.
28. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник. Харків. Нац. Ун-т міськ. Госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с. <https://core.ac.uk/download/pdf/141489395.pdf>
29. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 364 с.

9. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТ

30. Державний служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
31. Всесвітня рада з туризму та подорожей WTTC [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.wttc.org/research/economic-research/economicimpact-analysis/>
32. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
33. Міжнародні готельні мережі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.profz.ru/turism_23.html
34. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://hotels24.ua/all_shares/.
35. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
36. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua
37. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу: www.mincult.gov.ua.
38. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу: www.towd.com
39. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу: www.123world.com/index.html
40. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
41. <https://tourlib.net>