


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 01.09.2025 р.

Назва освітнього компонента (обов'язковий /вибірковий)	Сервісологія <i>Обов'язковий</i>
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма	Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес
Рік викладання	2025-2026
Семестр	6 семестр
Викладач(-і)	Сальнікова Марина Вікторівна, Старший викладач кафедри економіки, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Профайл викладача	
Контактна інформація та комунікація (зворотний зв'язок)	Онлайн-консультації: через систему центру освітніх дистанційних технологій, Zoom, Googl Meet
Сторінка освітнього компоненту на сайті центру дистанційних освітніх технологій Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького	https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=250

Анотація до освітнього компонента

Програму освітнього компонента «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 компонента є прийоми та методи формування та задоволення потреб людини.

Актуальність вивчення освітнього компонента «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 компонента «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 набути умінь застосовувати набуті знання у практиці управління підприємствами сфери послуг, організаційній та науково-дослідній роботі. Особлива роль під час вивчення освітнього компонента відводиться гуманоцентричному підходу, відповідно до якого у центрі уваги сервісології перебуває людина як споживач і як працівник сфери послуг.

Мета та завдання освітнього компонента

Мета вивчення освітнього компонента «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 компонента 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.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

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.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні (фахові, предметні компетентності) (ФК)

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.

Компетентності, направлені на досягнення глобальних цілей сталого розвитку, які формуються в освітньому компоненті

Якісна освіта, гендерна рівність, зменшення нерівності, мир та справедливість, партнерство заради сталого розвитку.

ПРОГРАМНІ 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

Комунікація
Критичне мислення
Вирішення проблем
Прийняття рішень
Емоційний інтелект
Ненасильницьке спілкування
Управління знаннями
Робота в режимі невизначеності
Самоаналіз і саморефлексія.

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.

ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Вид заняття	Лекція	Семінарське заняття	Самостійна робота	Практика	Загальна кількість годин
Кількість годин Денна форма (разом)	16	32	72		120/ 4 кр.
Заочна форма (разом)	-	-	-	-	-

Підсумкова (семестрова) форма контролю – екзамен

ПОЛІТИКА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Курс передбачає роботу в колективі.

Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. Не пропускати та не запізнюватися на заняття за розкладом.

Вчасно виконувати завдання семінарів та завдань самостійної роботи; Вчасно та самостійно виконувати контрольні завдання

Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні інтернет-ресурсів та інших джерел інформації здобувач повинен вказати джерело, використане під час виконання завдання.

Структура освітнього компонента

ПЕРЕЛІК ТЕМ (Блоків)	КІЛЬКІСТЬ ГОДИН ДЕННА ФОРМА			
	Л	ПР	СР	ВСЬОГО
БЛОК I. СЕРВІСОЛОГІЯ. ЯКІСТЬ ТА КУЛЬТУРА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ				
Тема 1. Теоретичні основи сервісології		2	2	4
Тема 2. Управління якістю у сфері послуг	2		2	4
Тема 3. Захист прав споживачів сфери послуг			3	3
Тема 4. Сучасні аспекти сервісної діяльності	2		2	4
Тема 5. Культура сервісної діяльності			3	3
Разом за 1 блок	4	2	12	18
БЛОК II ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА				
Тема 6. Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства	2	2	2	6
Тема 7. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства			3	3
Тема 8. Спеціальні види послуг форми обслуговування у закладах ресторанного господарства		2	2	4
Тема 9. Інформаційне забезпечення процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства			3	3
Тема 10. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства		2	2	4
Тема 11. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2		2	4
Тема 12. Прогресивні технології обслуговування			3	3
Разом за 2 блок	4	6	17	27
БЛОК III. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА				
Тема 13. Якість обслуговування в готельному комплексі		2	3	5
Тема 14. Початкова фаза обслуговування клінтів у готелях			3	3
Тема 15. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення	2	2	3	7
Тема 16. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду		2	3	5
Тема 17. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі		2	3	5
Тема 18. Організація роботи адміністративно-управлінської служби		2	2	4
Тема 19. Організація надання додаткових послуг		2	2	4
Тема 20. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами		2	2	4
Разом за 3 блок	2	14	21	37
БЛОК IV. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ				
Тема 21. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	2		2	4
Тема 22. Принципи формування програм перебування туристів	2		2	4

Тема 23. Організація обслуговування клієнтів	2		2	4
Тема 24. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів		2	2	4
Тема 25. Туристичні перевезення на авіатранспорті			3	3
Тема 26. Туристичні перевезення на залізничному транспорті			2	
Тема 27. Морські та річкові перевезення і круїзи			2	2
Тема 28. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом			3	3
Тема 29. Страхування в туризмі		2	2	4
Тема 30. Безпека туристичних подорожей		2	2	4
Тема 31. Організація анімаційних послуг у готелях і туристських комплексах		2	2	4
Разом за 4 блок	6	8	24	38
Курсова робота				ні
Усього годин	16	30	74	120

Програма освітнього компонента

Тема	Зміст викладеного матеріалу
Теоретичні основи сервісології	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Програмне обслуговування в туризмі 2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі 3. Правила розробки програм перебування туристів

Завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1	Вирішення кейсів по самостійній роботі (10 балів)
2	Підготувати та опублікувати тези у міжнародній конференції за індивідуальною темою (10 балів).
3	Презентація та захист доповіді за узгодженою тематикою (10 балів).

Методи навчання та форми контролю у відповідності до програмних результатів навчання

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	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий,	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми і засоби оцінювання
туристичних послуг, а також суміжних наук.	виконання завдань.	
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 організаційні процеси 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 07. Організувати 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	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод,	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ,

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми і засоби оцінювання
обслуговування споживачів.	синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	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://v.gd/ADELEh>. Бально-накопичувальна система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з кожного освітнього компонента містить поточний, підсумковий контроль знань та самостійну роботу.

Бально-накопичувальна система здобувача з освітнього компонента					
Види навчальної діяльності здобувача, яка підлягає оцінюванню	Робота здобувачів на навчальних заняттях	Тематична 1	Тематична 2	Разом	
	Відповіді (виступи) на обрану тему	5	5	10	
	Презентація по обраній темі	5	5	10	
	виконання вправ на практичних заняттях	5	5	10	
	Разом			30	
	Самостійна робота здобувача				
	Вирішення кейсів по самостійній роботі (10 балів)	5	5	10	
	Підготувати та опублікувати тези у міжнародній конференції за індивідуальною темою (10 балів).	5	5	10	
	Презентація та захист доповіді за узгодженою тематикою (10 балів).	5	5	10	
	разом			30	
	Підсумковий контроль (екзам)			40	
	Курсова робота	Не підсумовується			100
	Загальний бал ОК				100

Робота здобувачів вищої освіти на навчальних заняттях з освітнього компонента оцінюється за видами навчальної діяльності. Максимальна сумарна кількість балів при оцінюванні роботи здобувачів на навчальних заняттях складає 30 балів. Оцінювання видів навчальної діяльності здійснюється за шкалою «0», «1», «2», «3», «4», «5».

Критерії оцінювання діяльності здобувачів вищої освіти за окремими видами навчальних робіт, наведені у таблиці нижче.

Оцінювання окремих видів робіт

Методи контролю результатів навчання	Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення
Творчі завдання (реферат, есе, схеми, презентації)	<p>5 балів:</p> <p>5 балів – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено широкий аналіз проблеми,</p> <p>4 бали – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено широкий аналіз проблеми, але є деякі недоліки у тексті,</p> <p>3 бали – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено достатній аналіз проблеми, але є деякі недоліки у тексті,</p> <p>– 1-2 бали – зміст не відповідає темі, є багато недоліків, невідповідність вимогам щодо оформлення, плагіат.</p> <p>0 балів – відповідь відсутня</p>
Практико-орієнтовані завдання (проекти, ситуаційні завдання тощо)	<p>5 балів:</p> <p>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.</p> <p>Здобувач демонструє навички ефективної взаємодії, аргументує, переконує, приймає рішення, логічно формулює думку, відстоює власну позицію у процесі вирішення фахових завдань.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>– 0 балів – відповідь відсутня</p>

Згідно Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачами вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького самостійна робота є видом навчальної діяльності здобувача, яка підлягає оцінюванню. Викладачем за освітнім компонентом визначено 4 види самостійної роботи (згідно орієнтовного переліку видів діяльності здобувача, які дозволяють продемонструвати досягнення результатів навчання, наведених в Положенні). Максимальна сумарна кількість балів при оцінюванні самостійної роботи здобувачів складає 30 балів.

Освітнім компонентом також передбачено проходження навчальної практики, загальний бал (ЗБ) рахується за формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + НП) / 2$, де ЗБ ОК = 100 балів; НП = 100 балів. Отриманий результат і буде показником загального балу (ЗБ).

Підсумковим контролем на освітньому компоненті Педагогіка з навчальною практикою є письмовий екзамен, на його складання надається 40 балів. Екзаменаційний білет включає 2 теоретичних питання (по 10 балів за відповідь на 1 питання) та 20 тестових завдань (по 1 балу за відповідь) з усіх тем, які входять до програми освітнього компоненту. Критерії оцінювання підсумкового контролю подано нижче:

Характеристика критеріїв оцінювання знань	Якісна шкала	За 40 бальною шкалою
<p>Високий рівень</p> <p>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.</p>	відмінно	36-40
<p>Високий рівень</p> <p>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.</p>	Добре	33-35
<p>Достатній рівень</p> <p>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.</p>	Добре	30-32
<p>Середній рівень</p> <p>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.</p>	задовільно	27-29
<p>Початковий рівень</p> <p>Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, обумовлюється початковим уявленням про предмет вивчення.</p>	задовільно	24-26
<p>Незнання значної частини навчального матеріалу, суттєві помилки у відповідях на питання, невміння застосувати теоретичні положення при розв'язанні практичних задач.</p>	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	Задовільно	
64-73	D		
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://surl.li/zadhор>)

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://surl.li/zadhор>, 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 Педагогіка з навчальною практикою на ЦОДТ, а також в telegram-групах.

Перелік рекомендованої літератури (основної і додаткової), електронних ресурсів, нормативних документів, публікацій з освітнього компонента викладачів освітньої програми, з якими можна ознайомитися в репозиторії <http://eprints.mdpu.org.ua> та у вільному доступі у мережі Інтернет

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. 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_rk4Z0I7RpVIKV2q7L5_/view
3. 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>
4. 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.
5. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : ЦУЛ, 2021. URL <https://opac.kntu.kr.ua/cgi-bin/koha/opacISBDdetail.pl?biblionumber=140>
6. Мітал О. Г., Петровська І. О. Сервісологія : практичний посібник. Херсон : Олді+, 2022. 96 с. ISBN 978-966-289-631-2. URL: <https://oldiplus.ua/servisologiya/> 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.
7. 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_A3SYnpEeDeRidnpToH9fHBh5O/view

Допоміжна

8. Баєв В. В. Основи туруперейтингу: навч. посіб. К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2016. 156 с. http://maup.com.ua/assets/files/lib/book/osnovy_turoperating.pdf.
9. Безугла Л.С., Куваєва Т.В., Язіна В.А. Персоналізація маркетингових комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі: інструменти підвищення лояльності клієнтів. Економічний вісник Дніпровської політехніки, 2024, №4. С.162-169. URL: <https://ev.nmu.org.ua/docs/2024/EV20244.pdf>
10. Язіна В.А., Захарченко Ю.В. Формування комплексу знань з HRменеджменту в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. №70. URL: <https://cutt.ly/ZrM2XWJH>
11. Язіна В.А., Ткач В.О., Камушков О.С. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. Харківський національний технічний університет сільського господарства. Актуальні проблеми інноваційної економіки. 2021. № 2. С. 12-17. 10.
12. Язіна В.А., Сабіров О.В., Вишнікіна О.В. Основні напрями розвитку міжнародної гостинності та шляхи вдосконалення діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. Інфраструктура ринку. 2021. Вип. 62. С.125129.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТ

13. Державний служба статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
14. Всесвітня рада з туризму та подорожей WTTC. Режим доступу: <http://www.wttc.org/research/economic-research/economicimpact-analysis/>
15. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації [Електронний ресурс]. Режим доступу : www.world-tourism.org.
16. Міжнародні готельні мережі [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.profz.ru/turism_23.html

17. Готелі України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://hotels24.ua/all_shares/.
18. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. Режим доступу : www.world-tourism.org.
19. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. Режим доступу: www.tourism.gov.ua
20. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. Режим доступу: www.mincult.gov.ua.
21. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. Режим доступу: www.towd.com
22. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. Режим доступу: www.123world.com/index.html
23. Прем'єр Готелі. Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.