

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи та харчових технологій

Затверджено
на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та
харчових технологій
географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 1 від 29 серпня 2023 р)

Завідувач кафедри  доц. Пандяк І.Г.

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни «Сервісологія»,
що викладається в межах ОПШ «Готельно-ресторанна справа»
другого (магістерського) рівня вищої освіти
для здобувачів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Львів 2023 р.

Назва дисципліни	Сервісологія
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Лесі Українки, 39
Факультет/ кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет географічний /кафедра готельно-ресторанної справи та харчових технологій
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	24 Сфера обслуговування 241 Готельно-ресторанна справа
Викладачі дисципліни	Майкова Світлана Віталіївна, кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та харчових технологій
Контактна інформація викладача	Профайл викладача курсу: https://geography.lnu.edu.ua/employee/maykova-svitlana-vitaliivna Електронна пошта: svitlana.maikova@lnu.edu.ua
Консультації з питань вивчення дисципліни	Середа: 16.00-17.30 год. (вул. Лесі Українки, 39, ауд. 205) або в онлайн формі
Сторінка курсу	
Інформація про дисципліну	Дисципліна «Сервісологія» є вибірковою дисципліною для освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, яка викладається у 2-му семестрі в обсязі 4 кредити (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS)/120 годин
Коротка анотація дисципліни	Дисципліна «Сервісологія» спрямована на формування знань про людські потреби, особливості ринку послуг та їх класифікацію, структуру сервісної діяльності, методи та форми обслуговування споживачів; вміння прогнозувати майбутні потреби; розробляти структуру сервісної діяльності відповідно до вибраної концепції закладу; використовувати інноваційні методи та форми обслуговування; розуміння сутності людських потреб з точки зору філософії, соціології та психології; усвідомлення впливу різних історичних епох (Відродження, Нового часу та Просвітництва) на особливості розвитку та еволюцію потреб; значення етичних та естетичні аспектів сервісної діяльності у процесі надання якісних послуг..
Мета та цілі дисципліни	Метою викладання навчальної дисципліни «Сервісологія» є: – формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства. Цілі навчальної дисципліни: – сформувати систему знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах; систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології; визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг; використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю; вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності; вміти розуміти сервіс як специфічний вид діяльності; вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
Література для вивчення дисципліни	<i>Основна:</i> 1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379. 2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с. 3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах

ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 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.

5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.

6. Мальська М. П., Гаталюк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с

7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді +, 2022. – 96с.

8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.

9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник. К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.

Допоміжена:

1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.

2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.

3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.

4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.

5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.

Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249

Інформаційні ресурси Інтернет-мережі:

1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/>.

2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: <http://www.kmu.gov.ua/>.

3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: <http://www.me.gov.ua/>.

4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.

6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаника: офіційний сайт. URL: <http://www.lsl.lviv.ua/>.

7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: <https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya>

8. Інтернет-портал для управлінців - URL: <https://www.management.com.ua/>

9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/>.

	<p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. 2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nrn.com.</p> <p>16. Upper chef`s. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: http://frend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom</p>
<p>Обсяг курсу</p>	<p>Аудиторні години: 32 з них: лекції 16 годин практичні заняття 16 годин самостійна робота 88 годин</p>

<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після завершення цього курсу студент буде :а) знати</p> <ul style="list-style-type: none"> - предмет і об'єкт сервісології; - сервіс як специфічний вид діяльності; - 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 . <p>б) вміти</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 спеціальною літературою. <p>Вивчення навчальної дисципліни «Сервісології» зумовлює формування, розвиток та удосконалення загальних та фахових компетентностей, серед яких:</p> <p>а) загальні компетентності:</p> <ul style="list-style-type: none"> ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК 4. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. ЗК 5. Здатність працювати в міжнародному контексті. <p>б) спеціальні (фахові, предметні) компетентності</p> <ul style="list-style-type: none"> СК 2. Здатність планувати і виконувати наукові дослідження з урахуванням світових тенденцій науково-технічного розвитку галузі. СК 6. Здатність забезпечувати якість та безпечність харчових продуктів під час впровадження технологічних інновацій на підприємствах галузі. <p>Після вивчення дисципліни студент повинен показати такі результати навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> РН 2. Приймати ефективні рішення, оцінювати і порівнювати альтернативи у сфері харчових технологій, у тому числі у невизначених ситуаціях та за наявності ризиків, а також в міждисциплінарних контекстах. РН 5. Обирати та впроваджувати у практичну виробничу діяльність ефективні технології, обладнання та раціональні методи управління виробництвом з урахуванням світових тенденцій розвитку харчових технологій. РН 11. Оцінювати та усувати ризики і невизначеності при прийнятті технологічних та організаційних рішень у виробничих умовах для забезпечення якості та безпечності харчових продуктів.
<p>Ключові слова</p>	<p>Сервіс, поведінка споживача, психологія споживача, ресторанна справа</p>
<p>Формат курсу</p>	<p>Очний/заочний Проведення лекцій, семінарських/практичних занять, консультацій.</p>
<p>Теми</p>	<p>Подано у схемі курсу</p>
<p>Підсумковий контроль, форма</p>	<p>залік</p>
<p>Пререквізити</p>	<p>Вивчення курсу базується на базових знаннях з готельно-ресторанної індустрії.</p>
<p>Навчальні методи та техніки, які</p>	<p>Лекція, пояснення, інструктаж; інтерактивні методи (робота в малих групах, мозковий штурм), імітаційно-рольова гра (наукова конференція, науковий</p>

будуть використовуватися під час викладання курсу	семінар), мультимедійна презентація, ілюстрування, демонстрування, дискусія, розв'язування вправ і задач, самоспостереження, спостереження, методи контролю і самоконтролю, презентація наукових продуктів, виконання індивідуальних завдань.																																																																																	
Необхідне обладнання	Проектор, роздаткові матеріали, підключення до мережі Інтернет.																																																																																	
Критерії оцінювання	<p style="text-align: center;">Розподіл балів, які отримують студенти під час практичних занять:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td colspan="13">Поточне тестування та самостійна робота</td> <td>Сума</td> </tr> <tr> <td colspan="6"><i>Змістовний модуль 1</i></td> <td colspan="6"><i>Змістовний модуль 2</i></td> <td></td> </tr> <tr> <td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>T4</td><td>T5</td><td>МКР1</td> <td>T6</td><td>T7</td><td>T8</td><td>T9</td><td>T10</td><td>T11</td><td>МКР2</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4</td><td>4</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>10</td> <td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>10</td> <td></td> </tr> </table> <p>T 1, T 2...T 6 – теми практичних занять. МКР1, МКР2 – модульні контрольні роботи по тематиці кожного змістовного модуля.</p> <p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практичні (сеінарські): 80 % семестрової оцінки. Максимальна кількість – 80 балів. • модульний контроль: 20 % семестрової оцінки. • Підсумкова максимальна кількість – 100 балів. <p style="text-align: center;">Шкала оцінювання: Університету, національна та ECTS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Оцінка в балах</th> <th rowspan="2">Оцінка ECTS</th> <th rowspan="2">Визначення</th> <th colspan="2">За національною шкалою</th> </tr> <tr> <th>Екзаменаційна оцінка, оцінка з диференційованого заліку</th> <th>Залік</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 – 100</td> <td>A</td> <td>Відмінно</td> <td>Відмінно</td> <td rowspan="5">Зараховано</td> </tr> <tr> <td>81-89</td> <td>B</td> <td>Дуже добре</td> <td rowspan="2">Добре</td> </tr> <tr> <td>71-80</td> <td>C</td> <td>Добре</td> </tr> <tr> <td>61-70</td> <td>D</td> <td>Задовільно</td> <td rowspan="2">Задовільно</td> </tr> <tr> <td>51-60</td> <td>E</td> <td>Достатньо</td> </tr> </tbody> </table> <p>Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 20% від визначених балів за даний вид роботи. Студенти виконують декілька видів письмових робіт (есе, вирішення кейсу). Перескладання (модулів, контрольних робіт) відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).</p> <p>Політика щодо академічної доброчесності: списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є</p>	Поточне тестування та самостійна робота													Сума	<i>Змістовний модуль 1</i>						<i>Змістовний модуль 2</i>							T1	T2	T3	T4	T5	МКР1	T6	T7	T8	T9	T10	T11	МКР2	100	4	4	8	8	8	10	8	8	8	8	8	8	10		Оцінка в балах	Оцінка ECTS	Визначення	За національною шкалою		Екзаменаційна оцінка, оцінка з диференційованого заліку	Залік	90 – 100	A	Відмінно	Відмінно	Зараховано	81-89	B	Дуже добре	Добре	71-80	C	Добре	61-70	D	Задовільно	Задовільно	51-60	E	Достатньо
Поточне тестування та самостійна робота													Сума																																																																					
<i>Змістовний модуль 1</i>						<i>Змістовний модуль 2</i>																																																																												
T1	T2	T3	T4	T5	МКР1	T6	T7	T8	T9	T10	T11	МКР2	100																																																																					
4	4	8	8	8	10	8	8	8	8	8	8	10																																																																						
Оцінка в балах	Оцінка ECTS	Визначення	За національною шкалою																																																																															
			Екзаменаційна оцінка, оцінка з диференційованого заліку	Залік																																																																														
90 – 100	A	Відмінно	Відмінно	Зараховано																																																																														
81-89	B	Дуже добре	Добре																																																																															
71-80	C	Добре																																																																																
61-70	D	Задовільно	Задовільно																																																																															
51-60	E	Достатньо																																																																																

	<p>підставою для її незарахування викладачем.</p> <p>Політика щодо відвідування: Відвідування занять (лекцій, практичних, семінарських занять курсу) є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік, карантин) навчання може відбуватись в он-лайн формі. Студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p>Уся література, яка викладачем надається виключно в освітніх цілях є без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й інших літературних джерел, яких немає серед рекомендованих</p>
<p>Питання для модульного контролю</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основні категорії сервісології. Об'єкт і предмет сервісології. 2. Класифікація сервісу: сервіс як діяльність, сервіс як потреба, сервіс як послуга. 3. Передумови виникнення сервісної діяльності, зокрема в Україні. 4. Теорія потреб як базова категорія сервісології. Основні види людських потреб. 5. Розумні потреби. 6. «Чорна скринька» свідомості. 7. Матеріальні, соціальні, духовні, моральні (моральні), релігійні, естетичні, особисті (індивідуальні) цінності. 8. Універсальна матриця потреб людини. 9. Специфіка задоволення комплексу потреб сервісною діяльністю. 10. Культура споживання і основні принципи культури обслуговування. Очікування від обслуговування. 11. Основні елементи вербального спілкування. 12. Особливості використання невербального спілкування в сервісі. 13. Основні знання та навички етики поведінки, якими має володіти обслуговуючий персонал. 14. Етика і психологія сервісної діяльності. 15. Особливості використання кольорів в дизайні закладу ресторанного господарства. 16. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу. 17. Особливості споживання в Україні та світі. Споживча поведінка. 18. Виявлення потреб споживачів. Комплексний характер прийняття рішень споживачем. 19. «Радники» в прийнятті рішень. 20. Теорії мотивації. 21. Виграшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства. 22. Програшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства. 23. Особливості маркетингу в сервісній діяльності. 24. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві в Україні. 25. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві за кордоном. 26. Особливості розроблення фірмового стилю в закладах ресторанного господарства. 27. Види сервісу (способи подавання страв). Англійський, французький сервіс. 28. Російський, американський сервіс. 29. Золоте і платинове правила ресторанного сервісу. 30. 7 всевітніх правил ресторанного сервісу. 31. Нормативні документи, що регулюють кадрову політику в Україні. 32. Професії та посади готельного бізнесу в закордонних готелях, що відсутні в «Класифікаторі професій». 33. Новітні професії готельно-ресторанного бізнесу. 34. Тренінги як спосіб підвищення якості сервісу в сфері послуг. 35. Мотивація персоналу.

	<p>36. Професійні знання та загальна ерудованість обслуговуючого персоналу.</p> <p>37. Аналіз нових видів послуг у діючих закладах ресторанно-готельного і курортного бізнесу, оригінальних сервісних продуктів.</p> <p>38. Визначення факторів якості послуг у таких сферах сервісу як курортна справа, ресторанне, готельне господарство.</p> <p>39. Модель сценарію надання послуги в галузі індустрії гостинності згідно запропонованої схеми тактики обслуговування споживачів.</p> <p>40. Впровадження нетрадиційних (оригінальних) послуг споживачам.</p> <p>41. Сучасні сервісні технології в сфері гостинності та напрями їх розвитку.</p> <p>42. Особливості формування асортименту додаткових послуг в закладах ресторанно-готельного господарства, санаторно-курортних закладах. Напрями забезпечення конкурентопридатності санаторно-курортних, готельно-ресторанних послуг.</p> <p>43. Ресурсні можливості підприємств готельно-ресторанного господарства.</p> <p>44. Меню як есенційний інформаційний ресурс. Особливості створення.</p> <p>45. Необхідність розроблення сайту закладу готельного та ресторанного господарства.</p> <p>46. Основні правила телефонного етикету.</p> <p>47. Поняття Very Important Person та Commercial Important Person в сфері гостинності.</p> <p>48. Організація дипломатичного прийому.</p> <p>49. Дипломатичний протокол.</p> <p>50. Класифікація офіційних прийомів.</p> <p>51. Правила розсаджування за столом.</p> <p>52. Основні правила дресс-коду.</p> <p>53. Спеціальні види послуг.</p>
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

1. СХЕМА КУРСУ «Сервісологія»

Тиж. дата / год.-	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)	Література. Ресурси в Інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
1 тиждень	<p>Тема 1. Становлення потреб у суспільно-очному розвитку</p> <p>Роль і місце сервісології в і наукового знання. Основні й визначення в сервісології. іфікація потреб. Загальна еристика потреб сучасних вачів.</p>	Лекційне/ заняття.	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: ном на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР 1991. № 30. С. 379.</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та іологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на ня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С.</p> <p>3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах анного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. : Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [ронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності а і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ,</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, арипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. анна справа: технологія та організація обслуговування туристів і та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. ологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний ик. Олді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. овування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. ко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. енко – Ломакіна – Х.: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у емствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. цька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / рхіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного арства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. С. ененко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди ингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми іки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу ів готельного господарства Волинської області // Науковий Східноєвропейського національного університету. Серія : фічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник агальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька ристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку у в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна афія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. ого Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні ення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць ького НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <p>1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/.</p> <p>3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і ого господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/.</p> <p>4. Державна служба статистики України: офіційний URL: http://www.ukrstat.gov.ua/.</p> <p>5. Національна бібліотека України ім. В.І. дського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/.</p> <p>6. Львівська національна бібліотека України ім. В. ника: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/.</p> <p>7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного y - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya</p> <p>8. Інтернет-портал для управлінців - URL: www.management.com.ua/</p>	Підготувати питання по темі №1 1/ год.	2 тиждень

			<p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. 2. Огелъер & ресторатор. - Режим доступу : telier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://rnm.com.</p> <p>16. Upper chef's. - Режим доступу : nysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: rend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: redprimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-gra-vrabote-s-personalom</p>		
2 тиждень	<p>Тема 2. Теоретичні аспекти сервісної діяльності</p> <p>Потреби як умова існування та її потреби у Давній Індії і Стародавньому Китаї. Морально-етична оцінка потреб у Старому Заповіті. Зародження теорії потреб в Античності й Середньовіччі. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та сучасності. Потреби як основа філософії кінця XVIII-XIX століть. Проблематика потреб в сучасній філософії та культурі.</p>	Лекційне/практичне	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: відомості Верховної Ради УРСР 1991. № 30. С. 379).</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 1 грудня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 379.</p> <p>3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. - К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Текст]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2022. – 96 с.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, В.А. Русавська. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Сервісологія: теорія та практика: технологія та організація обслуговування туристів [Текст]: підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді+, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Організація обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Радченко – Ломакіна – Х.: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у ресторанному господарстві: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Радченко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди розвитку ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : фізико-математичні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник І.В. Аналіз сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька [Текст] : матеріали міжнародної конференції «Туризм в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія». Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Янука Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2022. С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні засади сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Луцького НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <p>1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p>	Підготувати питання по темі №2 1/2год.	3 тиждень

			<p>www.zakon.rada.gov.ua/</p> <p>2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/</p> <p>3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/</p> <p>4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/</p> <p>5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/</p> <p>6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Гнатюка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/</p> <p>7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya</p> <p>8. Інтернет-портал для управлінців - URL: www.management.com.ua/</p> <p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua</p> <p>13. 2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : telier-restorator.com/free</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nm.com</p> <p>16. Upper chef's. - Режим доступу : nysuperchefs.com</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: tend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: redprinatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-nya-vrabote-s-personalom</p>		
3 тиждень	<p>Тема 3. Сервіс в ресторанному господарстві: теоретичні основи</p> <p>Роль і місце сервісології в системі наукового знання . Сервісна діяльність, маркетинг послуг, сервісний менеджмент і управління якістю. Теорія потреб як базова категорія сервісології. Інтегративна концепція потреб людини</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: Закон на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР 1991. № 30. С. 379.</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 1 грудня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 219.</p> <p>3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. - К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Текст]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2022. – 96с.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, М.В. Шарипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Радченко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Радченко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди розвитку ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p>	Підготувати питання по темі №3 2/2год.	4 тиждень

			<p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу готельного господарства Волинської області // Науковий Східноєвропейського національного університету. Серія : фізичні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник І.І. Аналіз сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька (можливості з обмеженими можливостями) // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Янука Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні засади сервісології та сервіс-управління // Збірник наукових праць Львівського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <p>1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/.</p> <p>3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і промислового господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/.</p> <p>4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/.</p> <p>5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/.</p> <p>6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Гнатюка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/.</p> <p>7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного господарства - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya</p> <p>8. Інтернет-портал для управлінців - URL: www.management.com.ua/</p> <p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і промислового господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. 2. Огелер & ресторатор. - Режим доступу : telier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nrn.com.</p> <p>16. Upper chefs. - Режим доступу : nysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: trend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприсмець» - Режим доступу: redprinatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-gra-vrabote-s-personalom</p>		
4-5 тиждень	<p>Тема 4. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в готельному господарстві</p> <p>Культура сервісу. Погірна культура сервісу. Психологія спілкування. Психічне і невербальне спілкування. Етична етика працівників сфери обслуговування. Основні знання та навички поведінки, якими має володіти обслуговуючий персонал. Етика і естетика сервісної діяльності. Особливості використання кольорів в дизайні закладу ресторанного господарства. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: відомості Верховної Ради УРСР 1991. № 30. С. 379.</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 1 січня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 219.</p> <p>3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. - Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Текст]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Туризм та готельний бізнес» / І.А. Магалецька // «Туризм та готельний бізнес» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2019. – 100 с.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, М.В. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталюк О. М., Ганич Н. М. Туризм та готельний бізнес: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу.</p>	Підготувати питання по темі №4 2/2год.	5 тиждень

			<p>говування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Івко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Івченко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах громадського харчування: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <ol style="list-style-type: none"> Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Івченко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди розвитку ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : фізичні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник І.В. Аналітичний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька / І.В. Єрко, А.Р. Гринасюк, О.Г. Демянчук, І.В. Мельник // Проблеми економіки та управління в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Івченко Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2022. С. 359-383. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні засади управління сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Львівського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249. <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <ol style="list-style-type: none"> Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і промисловості України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/. Львівська національна бібліотека України ім. В. Гнатюка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного господарства - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya Інтернет-портал для управлінців - URL: www.management.com.ua/ Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і промисловості України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - доступу : http://www.restorator.ua. 2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : telier-restorator.com/free. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua. Restaurant news. - Режим доступу : http://nrm.com. Upper chef's. - Режим доступу : nysuperchefs.com. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html; Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: trends.org.ua/post217808253; Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: redprinatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-gra-vrabote-s-personalom 		
6-7 тиждень	<p>Тема 5. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів.</p> <p>Класифікація споживачів індустрії гостинності. Визначення поведінки споживачів гостинності. Фактори, що впливають на поведінку споживачів.</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: відомості на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР 1991. № 30. С. 379. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 1 грудня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 	Підготувати питання по темі №5 2/2 год.	7 тиждень

<p>«скринька» свідомості дія. Особливості маркетингу в анному господарстві.</p>		<p>3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах анного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. : Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві ронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності бна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ,</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, арипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталак О. М., Ганич Н. М. анна справа: технологія та організація обслуговування туристів та практика): підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. ологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний ик. Олді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. говування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. ко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. енко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у емствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. цька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / рхіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного арства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. ненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди ингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми іки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу ів готельного господарства Волинської області // Науковий Східноєвропейського національного університету. Серія : фічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник агальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька ристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку у в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна рафія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. ого Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні ення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць ького НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <p>1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/.</p> <p>3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і ого господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/.</p> <p>4. Державна служба статистики України: офіційний URL: http://www.ukrstat.gov.ua/.</p> <p>5. Національна бібліотека України ім. В.І. дського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/.</p> <p>6. Львівська національна бібліотека України ім. В. ника: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/.</p> <p>7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного у - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya</p> <p>8. Інтернет-портал для управлінців - URL: www.management.com.ua/</p> <p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і ого господарства України: офіційний сайт. URL: www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнеса. - доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. 2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : telier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nrn.com.</p> <p>16. Upper chefs. - Режим доступу : nysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p>	
---	--	--	--

			<p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнеса. - Режим доступу: rend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: redprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-iga-vrabote-s-personalom</p>		
8 тиждень	Модульна контрольна робота 2				
9-10 тиждень	<p>Тема 6. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування</p> <p>Історія розвитку світового ресторанного сервісу. Складові фірмового стилю: загальні елементи, специфічні носії. Формування стандартів сервісу в залежності від виду пропозиції послуг закладом ресторанного господарства</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379.</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с.</p> <p>3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>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.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталіяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с.</p> <p>10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Одді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <p>1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/.</p> <p>3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/.</p> <p>4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/.</p> <p>5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/.</p> <p>6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаніка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/.</p> <p>7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного</p>	Підготувати питання по темі №6 2/2 год.	10 тиждень

			<p>бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya</p> <p>8. Інтернет-портал для управлінців - URL: https://www.management.com.ua/</p> <p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. Отел'єр & ресторатор. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nm.com.</p> <p>16. Upper chef's. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: http://frend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom</p>		
11 тиждень	<p>Тема 7. Нові вимоги до персоналу закладів ресторанного бізнесу в час структурних змін</p> <p>Основні професії ресторанної індустрії. Нові професії в ресторанній індустрії, що виникли з урахуванням змін на сучасному ринку праці. Тренінги та навчання співробітників закладу: їх різновиди і правила проведення. Нормативні документи, що регулюють кадрову політику в Україні. Професії та посади готельного бізнесу в закордонних готелях, що відсутні в «Класифікаторі професій». Новітні професії готельно-ресторанного бізнесу. Тренінги як спосіб підвищення якості сервісу в сфері послуг. Мотивація персоналу.</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379.</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с.</p> <p>3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>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.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с.</p> <p>10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц.</p>	Підготувати питання по темі №7 2/2 год.	11 тиждень

			<p>Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. 2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. 3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. 4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/. 5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/. 6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаніка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/. 7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya 8. Інтернет-портал для управлінців - URL: https://www.management.com.ua/ 9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. 10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. 11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. 12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua. 13. 2. Отельер & ресторатор. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free. 14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua. 15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nm.com. 16. Upper chef's. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com. 17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org. 18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html; 19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: http://frend.org.ua/post217808253; 20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua. 21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom 		
12 тиждень	<p>Тема 8. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії</p> <p>Основні умови для впровадження нової послуги в закладі ресторанного господарства. Особливості надання широкої номенклатури послуг для певних контингентів закладів ресторанного господарства. Нетрадиційні та оригінальні послуги і сценарії їх пропонування споживачам. Модель сценарію надання послуги в галузі індустрії гостинності згідно запропонованої схеми тактики обслуговування споживачів. Впровадження нетрадиційних (оригінальних) послуг споживачам. Сучасні сервісні технології в сфері гостинності та напрями їх розвитку. Особливості формування асортименту додаткових послуг в закладах ресторанно-готельного господарства, санаторно-курортних закладах. Напрями забезпечення</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379. 2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с. 3. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 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. 5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с. 6. Мальська М. П., Гаталюк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с 7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді +, 2022. – 96с. 8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с. 9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с. <p>Допоміжна:</p>	Підготувати питання по темі №8 1/2год.	12 тиждень

	конкурентопридатності санаторно-курортних, готельно-ресторанних послуг.		<ol style="list-style-type: none"> Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249. <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <ol style="list-style-type: none"> Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаніка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya Інтернет-портал для управлінців - URL: https://www.management.com.ua/ Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua. Отельер & ресторатор. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua. Restaurant news. - Режим доступу : http://nm.com. Upper chef's. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html; Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: http://frend.org.ua/post217808253; Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom 		
13 тиждень	<p>Тема 9. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.</p> <p>Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Основні правила телефонного етикету. Ресурсні можливості підприємств готельно-ресторанного господарства. Меню як есенційний інформаційний</p>	Лекційне/практичне заняття.	<p>Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с. Архіпов В.В Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В Архіпов, В.А Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: 	Підготувати питання по темі №1 1/2год.	13 тиждень

<p>ресурс. створення. Необхідність розроблення сайту закладу готельного та ресторанного господарства. Основні правила телефонного етикету.</p>	<p>Особливості створення. Необхідність розроблення сайту закладу готельного та ресторанного господарства. Основні правила телефонного етикету.</p>	<p>НУХТ, 2015.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с.</p> <p>10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Олді +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу рестораних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p> <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <p>1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/.</p> <p>3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/.</p> <p>4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/.</p> <p>5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/.</p> <p>6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаника: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/.</p> <p>7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya</p> <p>8. Інтернет-портал для управлінців - URL: https://www.management.com.ua/</p> <p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнеса. - Режим доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. 2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nrn.com.</p> <p>16. Upper chef's. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнеса. - Режим доступу:</p>		
--	--	--	--	--

			<p>http://frend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom</p>		
14 тиждень	<p>Тема 10. Особливості сервісу преміум-класу Особливості організації сервісної діяльності для особливо важливих гостей (VIP-обслуговування). Правила обслуговування дипломатичних та протокольних заходів. Спеціальні види послуг. Поняття Very Important Person та Commercial Important Person в сфері гостинності. Організація дипломатичного прийому. Дипломатичний протокол. Класифікація офіційних прийомів. Правила розсаджування за столом. Основні правила дресс-коду. Спеціальні види послуг.</p>	Лекційне/ заняття.	<p>Основна література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379. 2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с. 3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 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. 5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с. 6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с. 10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с 7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Оді +, 2022. – 96с. 8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколасенко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с. 9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с. <p>Допоміжна:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с. 2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с. 3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179. 4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156. 5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383. 6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249. <p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. 2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. 3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. 4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/. 5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/. 6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаніка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/. 7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya 8. Інтернет-портал для управлінців - URL: https://www.management.com.ua/ 	Підготувати питання по темі №10 1/год.	14 тиждень

			<p>9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/.</p> <p>10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/.</p> <p>11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/.</p> <p>12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua.</p> <p>13. 2. Отел'єр & ресторатор. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free.</p> <p>14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua.</p> <p>15. Restaurant news. - Режим доступу : http://rnm.com.</p> <p>16. Upper chef's. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com.</p> <p>17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org.</p> <p>18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html;</p> <p>19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: http://frend.org.ua/post217808253;</p> <p>20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua.</p> <p>21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/ua/ entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom</p>		
15 тиждень	<p>Тема 11. Захист прав споживачів сфери послуг Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні. Основні права споживачів і способи їх захисту. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.</p>	Лекційне/ заняття.	<p>Основна література</p> <p>1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.) // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). 1991. № 30. С. 379.</p> <p>2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с.</p> <p>3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.</p> <p>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.</p> <p>5. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 258 с.</p> <p>6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ. ЦУЛ. 2013. 304 с.</p> <p>10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с</p> <p>7. Мітал О.Г., Петровська І.О. Сервісологія: практичний посібник. Одні +, 2022. – 96с.</p> <p>8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х: ХДУХТ, 2012. – 288 с.</p> <p>9. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 632 с.</p> <p>Допоміжна:</p> <p>1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 303 с.</p> <p>2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч.посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.</p> <p>3. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175 – 179.</p> <p>4. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.</p> <p>5. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.</p> <p>6. Петренко Н.О., Коваленко Л.Г. Концептуальні положення сервісології та сервіс-управління Збірник наукових праць Уманського НУС. Вип. 100, Ч. 2 / 2022. С.238-249.</p>	Підготувати питання по темі №11 1/год.	15 тиждень

		<p>Інформаційні ресурси Інтернет-мережі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. 2. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. 3. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. 4. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/. 5. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: офіційний сайт. URL: http://www.nbuv.gov.ua/. 6. Львівська національна бібліотека України ім. В. Стефаніка: офіційний сайт. URL: http://www.lsl.lviv.ua/. 7. Ресторатор : журнал для професіоналів ресторанного бізнесу - URL: https://www.restorator.ua/magazine/categories/upravlinnya 8. Інтернет-портал для управлінців - URL: https://www.management.com.ua/ 9. Верховна Рада України: офіційний сайт. URL: http://www.zakon.rada.gov.ua/. 10. Урядовий портал: офіційний сайт. URL: http://www.kmu.gov.ua/. 11. Міністерство розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства України: офіційний сайт. URL: http://www.me.gov.ua/. 12. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. - Режим доступу : http://www.restorator.ua. 13. 2. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. - Режим доступу : http://otelier-restorator.com/free. 14. Гурмэ. - Режим доступу : http://www.gourmet.com.ua. 15. Restaurant news. - Режим доступу : http://nrn.com. 16. Upper chef's. - Режим доступу : http://mysuperchefs.com. 17. Grand menu. - Режим доступу: http://grandmenu.org. 18. Тренди в українському ресторанному бізнесі - Режим доступу: http://intrends.me/2.html; 19. Креатив ресторанного бізнесу. - Режим доступу: http://frend.org.ua/post217808253; 20. Prohotelia - Режим доступу: http://prohotelia.com.ua. 21. Журнал про бізнес «Підприємець» - Режим доступу: http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-vrabote-s-personalom 		
16 тиждень	Модульна контрольна робота 2			