

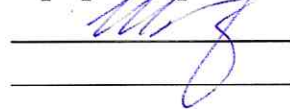
**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

**Факультет суспільних і прикладних наук**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Проректор з методичної роботи**



**Ярослав ШТАНЬКО**

**2024 р.**

**СЕРВІС ТА ГОСТИННІСТЬ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ  
ТА ТУРИЗМІ**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Галузь знань:	24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	242 Туризм і рекреація
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Економіка та організація туристичної діяльності»
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ  
2024**

РОЗРОБНИК:  
асистент кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи



Михайло ПОДОЛЯН

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи  
протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.  
т. в. о. завідувача кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № \_\_ від \_\_\_\_\_ 2024 р.

е-mail	<a href="mailto:mykhailo.podolian@ukd.edu.ua">mailto:mykhailo.podolian@ukd.edu.ua</a>
Номер аудиторії чи кафедри	кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Посилання на сайт	Михайло Подолян
Сторінка курсу в СДО	Сервіс та гостинність в готельно-ресторанному ресторанному бізнесі та туризмі

## ВСТУП

**Анотація навчальної дисципліни.** Освітня компонента «Сервіс та гостинність в ресторанному бізнесі» покликаний розповісти студентам що таке сервіс та важливість його. Курс допоможе поглянути на сервіс із різних сторін, допоможе позбутись стереотипних уявлень про нього. Показати, що головним об'єктом всіх планів, задумів, модернізацій повинен бути гість та максимальне задоволення його запитів в межах робочих питань. У рамках даного курсу обговоримо еволюцію понять «сервіс» та «гостинність», обдумаємо, що таке клієнто-орієнтований сервіс, поговоримо про роль персоналу в сервісі закладів ресторанного бізнесу та футурологія сервісу в HoReCa.

**Мета вивчення освітньої компоненти** полягає в тому, щоб забезпечити студентам глибоке розуміння ключових понять сервісної діяльності та гостинності, клієнто-орієнтованості та підготовці студентів до професійної діяльності у сфері ресторанного господарства, розвитку їхніх навичок та вмінь у наданні високоякісного обслуговування та створенні гостинної атмосфери для клієнтів.

**Завдання дисципліни:**

- розуміти суть та зміст таких понять як сервісна діяльність, сервіс, гостинність, клієнто-орієнтованість, менеджмент якості, конфлікт в ресторанному бізнесі тощо;
- оцінити цінність та роль персоналу в наданні сервісу в закладах харчування;
- зрозуміти важливість менеджменту для сервісу;
- розвинути навички виходу з конфліктних ситуацій на основі реальних кейсів.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати:**

- що таке сервісна діяльність, сервіс, гостинність;
- еволюцію понять «сервіс» та «гостинність» в історії розвитку ресторанного бізнесу;
- важливість клієнто-орієнтованого сервісу для прибутку закладу харчування;
- роль менеджменту та персоналу в організації сервісу компанії.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти:**

- використовувати на практиці здобуті знання з курсу та брати активну участь в побудові стратегії сервісу закладу громадського харчування;
- вміти на практиці застосовувати різноманітні технології обслуговування гостей;
- аналізувати гостей свого закладу та вміти обирати саме той тип комунікації з ними;

- професійно діяти та реагувати на конфліктні ситуації з гостями не порушуючи внутрішніх правил сервісу компанії.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни згідно стандарту вищої освіти для бакалаврського рівня вищої освіти (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП, введеної в дію ЗВО «Університет Короля Данила» «\_\_» \_\_\_\_\_ року та Проєкту Європейської Комісії TUNING «Налаштування освітніх систем в Європі» ).

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
Здатність спілкуватися другою (іноземною) мовою	зрозуміти основи сервісу та гостинності в ресторанному бізнесі, розвинути необхідні навички та підготуватися до успішної кар'єри в цій галузі.
Здатність до усного та письмового спілкування рідною мовою	
Знання і розуміння предметної області та розуміння професії	
Здатність до фахового спілкування з непрофесіоналами у галузі.	

### ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Курс</b>	<b>4</b>		
<b>Семестр</b>	<b>8</b>		
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	<b>3</b>		
<b>Аудиторні навчальні заняття</b>		<b>денна форма</b>	<b>заочна форма</b>
	лекції	<b>42</b> <b>(в годинах)</b>	<b>6</b> <b>(в годинах)</b>
	семінари, практичні	<b>42</b> <b>(в годинах)</b>	<b>2</b> <b>(в годинах)</b>
<b>Самостійна робота</b>		<b>96</b> <b>(в годинах)</b>	<b>172</b> <b>(в годинах)</b>
<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>екзамен (в годинах)</b>		

# ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## Перелік тем лекційного матеріалу

### **Тема 1. Сервісна діяльність: основна характеристика понять (2 год.)**

1. Визначення поняття «сервісна діяльність».
2. Характеристика категорії «сервіс».
3. Особливості сервісної діяльності в бізнесі.

*Самостійне вивчення:* ключові психологічні теорії та підходи, які застосовуються в управлінській практиці (наприклад, теорія мотивації, теорія лідерства, теорії конфліктів).

### **Тема 2. Гостинність як одна із ключових категорій в готельно-ресторанному бізнесі (4 год.)**

1. Сутність поняття «гостинність».
2. Основні підходи до визначення поняття.
3. Значення категорії «гостинність» для ресторанного бізнесу.

*Самостійне вивчення:* Використання сучасних технологій для покращення обслуговування (мобільні додатки, CRM-системи, безконтактні платежі).

### **Тема 3. Еволюція понять «сервіс» та «гостинність» в історії розвитку ресторанного бізнесу (2 год.)**

1. Поняття «сервіс» та «гостинність» від давніх часів до сучасності.
2. Особливості сервісу 21 століття.

*Самостійне вивчення:* Успішні кейси українських ресторанів, які реалізують принципи сучасного сервісу і гостинності.

### **Тема 4. Клієнто-орієнтований сервіс як основа успіху ресторанного бізнесу. (4 год.)**

1. Етимологія поняття «клієнто-орієнтований сервіс».
2. Роль клієнта в сервісі компанії.
3. «Чи завжди клієнт правий?»: робота з реальними кейсами.

*Самостійне вивчення:* Кращі практики, які можуть бути використані для вдосконалення обслуговування клієнтів

### **Тема 5. Гості. Як приймати гостей? (4 год.)**

1. Хто такі гості і чому вони так важливі для закладів громадського харчування?
2. Вимоги до прийому гостей.
3. Особливості обслуговування гостей різних країн: німецькі, австрійські, італійські та французькі гості.
4. Англійські, американські, шведські та датські гості.
5. Японські, китайські та гості зі Сходу.

*Самостійне вивчення:* Сценарії та рольові ігри для відпрацювання навичок.

**Тема 6. Технології обслуговування гостей в ресторанному бізнесі. (4 год.)**

1. Визначення поняття «технологія обслуговування гостей».
2. Основні принципи технології обслуговування клієнтів.
3. Канали комунікації з клієнтами.
4. Види комунікації з клієнтами.
5. Етапи процесу комунікації з клієнтами.

*Самостійне вивчення:* Перспективи розвитку технологій обслуговування в ресторанному бізнесі

**Тема 7. Роль персоналу в сервісі компанії. (4 год.)**

1. Характеристика персоналу компанії та особливості його підбору.
2. Форма спілкування працівників сервісу.
3. Зовнішній вигляд. Гігієна.
4. Роль залученості працівників у сервіс компанії.

*Самостійне вивчення:* Як розвиток персоналу покращує якість обслуговування.

**Тема 8. Характеристика основних систем сервісу. (4 год.)**

1. Системи сервісу пов'язані із роботою лінійного персоналу.
2. Французька система сервісу.
3. Американська система сервісу.

*Самостійне вивчення:* Тренди у сфері сервісу: автоматизація, персоналізація, використання штучного інтелекту.

**Тема 9. Менеджмент якості в організації сервісної діяльності. (4 год.)**

1. Характеристика поняття «менеджмент якості».
2. Планування якості.
3. Система управління якістю.
4. Контроль якості.

*Самостійне вивчення:* Використання методів контролю якості: Kaizen, PDCA, Fishbone Diagram.

**Тема 10. Конфлікт як складова сервісу в рестобізнесі. (4 год.)**

1. Категорія «конфлікт» в системі управління.
2. Конфліктні ситуації з гостями в галузі гастрономії.
3. Вирішення конфліктів: методи та моделі.

*Самостійне вивчення:* Онлайн-платформи для збору зворотного зв'язку.

**Тема 11. Український WOW-сервіс. (4 год.)**

1. Визначення поняття WOW-сервіс.
2. Приклади українського WOW-сервісу.

*Самостійне вивчення:* Роль WOW-сервісу в формуванні позитивного іміджу компанії.

**Тема 12. Футурологія сервісу ресторанного бізнесу. (4 год.)**

1. Характеристика поняття «футурологія» та «футурологія сервісу».

2. Глобалізація. Діджиталізація.

*Самостійне вивчення:* Огляд нових форматів обслуговування: віртуальні ресторани, рор-ур заклади, ідальні з фокусом на конкретні концепції.

**Зміст практичних занять**

**Тема 1. Сервісна діяльність: основна характеристика понять ( 2 год.)**

на основі теоретичного матеріалу визначити та співставити поняття «сервісна діяльність», «сервіс».

*Самостійне вивчення:* розробити план заходів щодо особливості сервісної діяльності в бізнесі.

**Тема 2. Гостинність як одна із ключових категорій в готельно-ресторанному бізнесі ( 4 год.)**

на основі теоретичного обговорити, чому емоційний інтелект працівників є важливим для забезпечення високого рівня обслуговування.

*Самостійне вивчення:* відвідайте ресторан чи готель (реально або онлайн) та складіть звіт про рівень гостинності на основі таких критеріїв: привітність персоналу, швидкість обслуговування, увага до деталей.

**Тема 3. Еволюція понять «сервіс» та «гостинність» в історії розвитку ресторанного бізнесу ( 2 год.)**

на основі теоретичного матеріалу розглянути приклади типових закладів харчування (таверни, корчми, ресторани) та їхньої клієнтської аудиторії.

*Самостійне вивчення:* проаналізувати, які традиції чи підходи з минулого залишилися актуальними або вплинули на сучасні стандарти ресторанного бізнесу.

**Тема 4. Клієнто-орієнтований сервіс як основа успіху ресторанного бізнесу ( 4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу розробити концепцію власного ресторану з акцентом на клієнто-орієнтований сервіс: назва та концепція закладу, особливості обслуговування, що виділятимуть вас серед конкурентів, інновації, які ви впровадите для підвищення якості сервісу (наприклад, програми лояльності, персоналізація меню).

*Самостійне вивчення:* відвідайте будь-який ресторан (або оберіть його для аналізу за відгуками клієнтів в інтернеті).

**Тема 5. Гості. Як приймати гостей? (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу розробити 3 ідеї, які могли б зробити прийом гостей у вашому закладі унікальним (наприклад, привітальні подарунки, інтерактивний підхід, персоналізовані послуги).

*Самостійне вивчення:* скласти короткий посібник правил прийому гостей. Включіть такі пункти: Як привітати гостя при вході? Як дізнатися про потреби гостя? Як запропонувати оптимальні рішення (номер у готелі, стіл у ресторані, додаткові послуги)? Як завершити спілкування, залишивши гарне враження?

#### **Тема 6. Технології обслуговування гостей в ресторанному бізнесі (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу ознайомтеся з прикладами технологій, які використовуються у ресторанному бізнесі: системи автоматизації замовлень (POS-системи), додатки для бронювання столиків (OpenTable, Resy тощо), QR-коди для перегляду меню, електронні системи зворотного зв'язку від клієнтів. Роботи-офіціанти або інтерактивні столи. Підготуйте короткий опис кожної технології та її переваг для закладу і клієнтів.

*Самостійне вивчення:* відвідайте реальний ресторан або дослідіть його онлайн-присутність. Проаналізуйте які технології вже використовуються для обслуговування гостей? Чи є зручним використання цих технологій для клієнтів? Як технології впливають на швидкість та якість обслуговування? Складіть список переваг та недоліків впроваджених технологій у цьому закладі.

#### **Тема 7. Роль персоналу в сервісі компанії (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу дослідіть основні обов'язки персоналу, які забезпечують якісний сервіс: привітність та ввічливість, професіоналізм та знання продукту/послуги, вміння вирішувати конфліктні ситуації, ефективна комунікація з клієнтами. Складіть список з 5–7 ключових якостей і навичок, які повинен мати співробітник сервісної компанії.

*Самостійне вивчення:* відвідати будь-який заклад (ресторан, магазин, готель тощо) або дослідити його онлайн-обслуговування. Проаналізуйте поведінку персоналу за такими критеріями: Як зустрічають клієнтів? Наскільки швидко реагують на запити? Як вирішують проблемні ситуації? Чи залишає персонал позитивне враження?

#### **Тема 8. Характеристика основних систем сервісу (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу ознайомитися з такими системами сервісу: американська система, французька система, англійська система, шведський стіл.

*Самостійне вивчення:* скласти таблицю, у якій порівняйте системи сервісу за такими критеріями: швидкість обслуговування, вартість для закладу, рівень залученості персоналу, зручність для гостей, особливості впровадження в ресторанах різного формату (кафе, фаст-фуд, преміум-клас). Зробити висновок: яка система найбільше відповідає потребам сучасних клієнтів?

#### **Тема 9. Менеджмент якості в організації сервісної діяльності (4 год.)**



на основі теоретичного матеріалу розробити концепцію ідеальної системи менеджменту якості для сервісної компанії, де є наступні елементи: інструменти оцінки якості, методи мотивації персоналу, механізми збору й аналізу даних від клієнтів.

*Самостійне вивчення:* відвідати сервісний заклад (ресторан, готель, салон тощо) або дослідити його онлайн-присутність. Проаналізувати: Які аспекти сервісу відповідають критеріям якості? Де спостерігаються недоліки?

#### **Тема 10. Конфлікт як складова сервісу в рестобізнесі (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу розробити 3 заходи, які допоможуть зменшити кількість конфліктів у ресторанному бізнесі, наприклад: тренінги для персоналу з комунікації, впровадження стандартів обслуговування, використання системи збору зворотного зв'язку від клієнтів.

*Самостійне вивчення:* скласти універсальний алгоритм для вирішення конфліктних ситуацій у ресторані: Як виявити конфлікт? Які перші дії слід вжити? Як комунікувати з клієнтом/співробітником? Як запобігти повторенню ситуації? Навести приклад використання алгоритму у конкретній ситуації.

#### **Тема 11. Український WOW-сервіс (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу створити "WOW-ідейник", в якому зберіть ідеї для поліпшення сервісу в обраному вами закладі: оригінальні акції для клієнтів, нестандартні підходи до обслуговування, ідеї для підвищення лояльності клієнтів.

*Самостійне вивчення:* відвідати заклад (ресторан, кафе, готель) та проаналізуйте їхній сервіс. Визначити, чи використовують вони елементи WOW-сервісу: Як їхні дії перевершують очікування клієнтів? Чи вдалося створити незабутні враження для гостей?

#### **Тема 12. Футурологія сервісу ресторанного бізнесу (4 год.)**

на основі теоретичного матеріалу огляд скласти актуальні тренди у ресторанному бізнесі.

*Самостійне вивчення:* Проаналізувати, як пандемія COVID-19 та війна вплинули на ресторанний бізнес і які зміни стали необхідними.

**Зміст самостійної роботи здобувачів  
Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:**

Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	48	82
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	10	20
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	10	20
Підготовка звітів з практичних робіт	10	15
Підготовка до поточного контролю	10	15
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	8	12

**ПОЛІТИКА КУРСУ**

*Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання:*

**1) щодо системи поточного і підсумкового контролю**

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

**2) щодо оскарження результатів контрольних заходів**

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

**3) щодо відпрацювання пропущених занять**

Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав  $\geq 35$  бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



#### **4) щодо дотримання академічної доброчесності**

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



#### **5) щодо використання штучного інтелекту**

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



#### **6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації**

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання.

Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

#### **7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти**

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



## **МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

<b>Програмний результат навчання</b>	<b><u>Метод навчання</u></b>	<b>Метод оцінювання</b>
Зрозуміти основи сервісу та гостинності в ресторанному бізнесі, розвинути необхідні навички та підготуватися до успішної кар'єри в цій галузі	МН 1 - словесні методи МН 2 - наочні методи МН 3 - практичні методи МН 4 - індуктивний МН 7 - аналітичний МН 16 - евристичний МН 17 - дослідницький МН 18 - методи самостійної роботи вдома МН 20 - інтерактивні методи	МФО 4 - поточний контроль МФО 5 - усний контроль МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 - тестовий контроль МФО 11 - самооцінювання

## **ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

### **Контрольні заходи**

<b>Вид</b>	<b>Зміст</b>	<b>% від загальної оцінки</b>	<b>Бал</b>	
			<b>min</b>	<b>max</b>
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали - “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права

перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».

### **Критерії оцінювання**

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

### **Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Рівень досягнень, %</b>	<b>Шкала ECTS</b>
<b>Національна диференційована шкала</b>		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
<b>Національна недиференційована шкала</b>		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на заліки/екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основна література

1. Клієнт-орієнтований менеджмент [Електрон. ресурс] : навч. посіб. для здобувачів усіх форм навч. освіт. рівня «бакалавр» зі спец. 073 – Менеджмент / уклад. : Д. Т. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О. М. Олійник, А. С. Чкан. – Електрон. текст. дані. – Запоріжжя : ЗНУ, 2019. – 90 с.  
Менеджмент [Електрон. ресурс.] : навч. посіб. : для здобувачів вищої освіти / С.
2. Страпчук І., Миколенко О. П., Попова І. А., Пустова В. В. – Електрон. текст. дані. – Львів : Вид. «Новий Світ-2000», 2020. – 356 с. Режим доступу: [https://www.researchgate.net/publication/351117819\\_Menedzment\\_Navcalnij\\_posibnik\\_dla\\_zdobuvaciv\\_visoi\\_osviti\\_Strapcuk\\_S\\_I\\_Mikolenko\\_O\\_P\\_Popova\\_I\\_A\\_Pustova\\_V\\_V\\_Lviv\\_Vidavnictvo\\_Novij\\_Svit\\_-\\_2000\\_2020\\_356\\_s](https://www.researchgate.net/publication/351117819_Menedzment_Navcalnij_posibnik_dla_zdobuvaciv_visoi_osviti_Strapcuk_S_I_Mikolenko_O_P_Popova_I_A_Pustova_V_V_Lviv_Vidavnictvo_Novij_Svit_-_2000_2020_356_s)
3. Польова Л.В. Світове готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Київ, Видавничий дім «АртЕк», 2019. 274 с.

### Додаткова література

1. Кіш Г. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. Актуальні питання у сучасній науці. 2023. № 6 (12). С. 65–77.
2. Кушнірук В., Величко О., Коваль О. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2023. № 47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2157/208>
3. Матвійчук Л. Ю., Дащук Ю. Є. Європейський вектор сталого розвитку індустрії гостинності України. Економіка та суспільство. 2022. Випуск 45. URL : <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1937>
4. Моргулець О. Б., Нищенко О. В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2023. № 8. С. 88–96.
5. Носирев О., Деділова Т., Токар І. Розвиток туризму та індустрії гостинності в стратегії постконфліктного відновлення економіки України. Соціально-економічні проблеми і держава. 2022. Вип. 1 (26). С. 55–68. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/nosyrjev2.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/nosyrjev2.htm)
6. Розвиток індустрії гостинності: сучасний погляд : монографія / наук. ред. Н.В. Лохман. Кривий ріг : ДонНУЕТ, 2021. 170 с.
6. Румянцева І. Б., Мендела І. Я. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2024. № 11. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-12-02>

### Електронні інформаційні ресурси

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.nbu.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/>.
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. Отельер & ресторатор. - Режим доступу : <http://otelierrestorator.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-oshibokrestratora-vrabote-s-personalom>