

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сервіс у готельному бізнесі

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 8 від 16.12.2025

м. Івано-Франківськ – 2025

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Сервіс у готельному бізнесі
Викладач (-і)	Румянцева Ірина Богданівна
Контактний телефон викладача	0669779642
E-mail викладача	iryna.rumiantseva@cnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Сервіс у готельному бізнесі» є вибірковою дисципліною циклу дисциплін вільного вибору студентів.

Дисципліна спрямована на формування в студентів професійних знань і навичок організації сервісу в готельному підприємстві. У межах курсу розглядаються стандарти обслуговування, основи взаємодії з гостями, правила ділового етикету, методи роботи зі скаргами та побажаннями гостей.

Значну увагу приділено сучасним підходам до сервісу, моделі поведінки персоналу, а також розвитку професійної культури гостинності.

Курс поєднує теоретичні аспекти з практичними кейсами та ситуаційними завданнями, що сприяє формуванню високого рівня сервісної компетентності майбутніх фахівців.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань та практичних умінь з організації та управління сервісним обслуговуванням у сфері готельного бізнесу, розвиток професійних компетентностей, спрямованих на забезпечення високого рівня якості послуг, орієнтованих на потреби та очікування споживачів.

Особливий акцент робиться на формуванні сучасного сервісного мислення, оволодінні методами ефективної взаємодії з гостями та використанні інноваційних технологій гостинності для створення конкурентоспроможного сервісного продукту.

Цілі курсу:

- розкрити сутність, принципи та функції сервісу у готельному бізнесі;
- ознайомити з національними та міжнародними стандартами якості обслуговування;
- вивчити сучасні тенденції розвитку сервісу та новітні технології в індустрії гостинності;
- сформуванню вміння організовувати процес обслуговування гостей у закладах різного типу та рівня;
- навчити використовувати сучасні методи управління сервісними процесами та персоналом;
- оволодіти технологіями надання основних і додаткових послуг у готельно-ресторанному комплексі;
- виховати культуру сервісної поведінки та комунікації;
- розвинути навички роботи з гостями, зокрема у конфліктних чи нестандартних ситуаціях;
- сприяти формуванню здатності приймати управлінські рішення для підвищення якості обслуговування;
- навчити аналізувати конкурентне середовище та впроваджувати нові форми і методи сервісу;
- розвинути вміння адаптувати міжнародний досвід сервісної діяльності до українських реалій;
- сформуванню готовності до постійного професійного вдосконалення.

Компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.			
ФК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.			
РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.			
РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.			
РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.			
РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.			
4. Організація навчання			
Обсяг навчальної дисципліни			
Вид заняття	Загальна кількість		
Лекції	10 годин		
Практичні заняття	20 годин		
Самостійна робота	60 годин		
Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
	Готельно-ресторанна справа та кейтеринг		Вибірковий
5. Тематика навчальної дисципліни			
Тема	кількість год.		
	лекції	практичні заняття	сам. роб.
Тема 1. Сутність та загальна характеристика сервісу у готельному бізнесі.	2	4	10
Тема 2. Сервіс, як послуга у готельному бізнесі.	2	4	10
Тема 3. Нормативно-правові основи сервісної діяльності в готельному бізнесі	2	4	16
Тема 4. Психологічні аспекти сервісної діяльності в готельному бізнесі	2	4	14
Тема 5. Етична та естетична культура сервісу в готельному бізнесі. Поняття про етичну та естетичну культуру сервісу в готельному бізнесі.	2	4	10
Заг:	10	20	60
6. Система оцінювання навчальної дисципліни			

Загальна система оцінювання курсу	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника - це Наказ від 03.07.2025 № 572. Загальні 100 балів включають: 50 балів – поточний контроль (практичні заняття); 40 балів – тестовий контроль; 10 балів – контроль за самостійною роботою.
Практичні заняття	Оцінюються у стобальній шкалі.
Самостійна робота	Робота виконана на певну тему обсягом не більше 2 сторінок, оцінюється у стобальній шкалі
Підсумкова залікова оцінка	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому практичному занятті, як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти
7. Політика курсу	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» і опубліковано їх на сайті. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження) згідно «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (п.4)».
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження) відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (п.4)».
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету, «Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти».

	Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
Відповідь викладача	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, Viber чи Telegram, студент отримує впродовж 48 годин за винятком вихідних та святкових днів.
Додаткові бали	Бали виставляються під час практичних занять за участь у конференції з відповідною тематикою, роботі студентських наукових гуртків чи участь в олімпіадах, конкурсах тощо відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника».
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали (100 балів за пройдений курс), пройшовши онлайн-курси на платформах Prometheus, Coursera, ВУМ online та інші, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника».
8. Рекомендована література	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Д.В. Ткаченко. Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи: бібліографічний огляд; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв: МНАУ, 2023. 2. Жадан Т. А., Жадан Ю.В., Соколова Є.Б. Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні. Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва. 2022. Вип. 101, Ч.2. С. 234-246. 3. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А., Жилко О.В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. Актуальні проблеми інноваційної економіки: Всеукр. наук. журнал. 2021. № 2. С. 38-43. 4. Сайт готельної мережі Reikartz Hotel Group. URL: https://reikartz.com/en/management-company/ 5. Сайт готельної мережі Premier Hotels & Resorts. URL: https://www.phnr.com/ua 6. Сайт готельної мережі Radisson Hotels. URL: https://www.radissonhotels.com/uk-ua/ 	

Викладач

**доцент кафедри
готельно-ресторанної та
курортної справи
І.Б. Румянцева**