

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Навчально-науковий інститут економіки та управління  
Факультет менеджменту  
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

**УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ**  
**методичні рекомендації**

до виконання практичних занять та самостійного вивчення дисципліни для  
здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-  
ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної  
та заочної форми здобуття вищої освіти



Миколаїв  
2022

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 26 травня 2022 р., протокол № 10

**Укладач:**

- І. О. Піюренко – доктор економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.
- Я. Е. Андрющенко – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

**Рецензенти:**

- А. В. Ключник – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри публічного управління та адміністрування і міжнародної економіки, Миколаївський національний аграрний університет;
- К. П. Волкожа – голова правління Новобузького районного споживчого товариства «Райпромторг».

У67 **Управління** сервісною діяльністю: методичні рекомендації до виконання практичних занять та самостійного вивчення дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форми здобуття вищої освіти. / уклад. І.О. Піюренко, Я. Е. Андрющенко. – Миколаїв : МНАУ, 2022. – 35 с.

У методичних рекомендаціях представлені плани практичних занять та завдання в логічній послідовності відповідно до вивчення теоретичних питань дисципліни. Запропоновані практичні завдання для кращого опрацювання теоретичних питань.

УДК 658.818

© Миколаївський національний аграрний  
університет, 2022

## Зміст

Вступ.....	4
Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни.....	5
Перелік та короткий зміст лекцій.....	6
Перелік та план практичних занять.....	9
<i>Тема 1. Теоретичні основи сервісології.....</i>	9
<i>Тема 2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності . .....</i>	10
<i>Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.....</i>	11
<i>Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини.....</i>	12
<i>Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини.....</i>	14
<i>Тема 6. Сутність послуг.....</i>	15
<i>Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності.....</i>	15
<i>Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності.....</i>	16
<i>Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності.....</i>	18
<i>Тема 10. Культура сервісної діяльності.....</i>	20
<i>Тема 11 Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.....</i>	21
<i>Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності.....</i>	22
<i>Тема 13. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Європейському туристичному регіоні.....</i>	22
<i>Тема 14. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Американському туристичному регіоні.....</i>	23
Теми, форма контролю та перевірки завдань, які винесені на самостійне обов'язкове опрацювання.....	23
Доступ до матеріалів неформальної освіти.....	24
Питання для поточного та підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти...26	
Перелік рекомендованих літературних джерел та законодавчо-нормативних актів.....	Ошибка! Закладка не определена.
Список використаних джерел.....	Ошибка! Закладка не определена.

## Вступ

У сучасному загальнонауковому теоретичному дискурсі на перший план стає усвідомлення унікальності, цінності й неповторності людської особистості у всіх формах і проявах її життєдіяльності. Багато галузей науково-практичної діяльності зазнають переорієнтації в напрямку індивіда, забезпечення та задоволення його різноманітних потреб, а ті, що виникають, свідомо орієнтовані на розуміння важливості сфери послуг, рівень розвитку якої виступає показовим індикатором якості життя населення. Загальновідомо, що темпи зростання сфери послуг значно перевищують сьогодні масштаби товарного виробництва, у чому проявляється невпинність і закономірність розвитку цивілізації людства, що орієнтована на пріоритет продуктивної соціальної взаємодії.

В останні роки у структурі гуманітарного знання виникла така своєрідна галузь, як сервісологія, що має конотації до колись уживаних соціальних і економічних понять «сфера послуг», «нематеріальна сфера економіки», «духовне виробництво». Предметне поле, що охоплюється цими поняттями, можна окреслити за допомогою англійського аналога «сервіс», під яким мається на увазі вид діяльності, орієнтований на задоволення загальних (масових, типових, стандартних) або індивідуальних потреб людини.

Викладання навчальної дисципліни «Управління сервісною діяльністю» сприяє формуванню у студента комплексу знань щодо основних складових культури готельно-ресторанного сервісу та практичних навичок використання окремих елементів культури сервісу з метою створення атмосфери гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

## **Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни**

**Мета:** формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності.

### **Завдання:**

- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності суспільства і індивідуальної поведінки споживача;
- аналіз становлення знань про людину і його потреби в історичній ретроспективі;
- вивчення взаємозв'язку біологічного і соціального початку в людині, визначення їх впливу на розвиток потреб;
- аналіз виникнення, управління, зміни потреб;
- вивчення структури і класифікації потреб людини;
- вивчення місця і ролі сервісу в задоволенні людських потреб;
- вивчення основ сервісу як інструменту задоволення людських потреб;
- аналіз процесу ухвалення рішення споживачем про покупку;
- освоєння методологічних підходів до людини у сфері сервісу, направлених на виявлення різних потреб людини.

Вивчення курсу дозволить сформуванню цілісного уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб.

**Перелік та короткий зміст лекцій**  
**Змістовий модуль I. Основи теорії сервісу**

***Тема 1. Теоретичні основи сервісології***

1. Роль і місце сервісології в системі наукових знань.
2. Основні поняття й визначення сервісології.
3. Класифікація потреб.
4. Загальна характеристика потреб.

***Тема 2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності***

1. Структура сервісної діяльності та задоволення потреб
2. Методологічні основи сервісної діяльності
3. Підхід до вивчення сервісної діяльності в рамках "суспільства споживання"
4. Класифікація послуг і сервісної діяльності

**Змістовий модуль II. Потреби людини**

***Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку***

1. Потреби як умови соціалізації в первісному суспільстві.
2. Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї.
3. Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті.
4. Зародження теорії потреб в Античності і Середньовіччі.
5. Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва.
6. Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII–XIX століть.
7. Проблематика потреб в українській філософії та культурі.

***Тема 4 Сучасні наукові концепції потреб людини***

1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття
2. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
  - 2.1. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда

2.2. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу

2.3. Галактика потреб Казимежа Обухівського

2.4. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова

2.5. "Суспільство споживання" в умовах інформаційної цивілізації

### ***Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини***

1. Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб

2. Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб

сервісною діяльністю

## **Змістовий модуль III. Сутність послуг**

### ***Тема 6. Сутність послуг***

1. Сутність послуг

2. Інформаційна база моніторингу послуг

### ***Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності***

1. Класифікація видів послуг

2. Якість послуг сервісної діяльності

## **Змістовий модуль IV. Сервіс як специфічний вид діяльності**

### ***Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності***

1. Загальна сутність сервісної діяльності.

1.1. Сервіс як діяльність

1.2. Сервіс як потреба

1.3. Сервіс як послуга

2. Основні поняття, терміни і визначення

3. Класифікація послуг, їх загальна характеристика

### ***Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності***

1. Особливості ринку послуг в Україні

2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування

### ***Тема 10. Культура сервісної діяльності***

1. Етика і психологія сервісної діяльності

2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу

***Тема 11 Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя***

1. Вплив рівня розвитку сервісу на економічні показники
2. Інтегральні показники якості життя
3. Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя

**Змістовий модуль V. Основи сервісу гостинності**

***Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності***

1. Сутність і структура світового ринку гостинності
2. Інтеграційні процеси в готельній індустрії
3. Структура світового ринку гостинності

***Тема 13. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Європейському туристичному регіоні***

1. Сучасний стан розвитку готельно-ресторанного господарства в Європейському туристичному регіоні.
2. Тенденції розвитку ринку готельно-ресторанних послуг у Європі.
3. Дослідження основних перспектив розвитку ринку готельно-ресторанних послуг у європейських країнах.

***Тема 14. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Американському туристичному регіоні***

1. Сучасний стан розвитку готельно-ресторанного господарства в Американському туристичному регіоні. Тенденції розвитку ринку готельно-ресторанних послуг у США.

2. Дослідження основних перспектив розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Американському туристичному регіоні.



**Перелік та план практичних занять**  
**Тема 1. Теоретичні основи сервісології**

*План*

1. Роль і місце сервісології в системі наукових знань.
2. Основні поняття й визначення сервісології.
3. Класифікація потреб.
4. Загальна характеристика потреб.

**Теоретичні питання**

1. Яке визначення потреби поширене в біології та психології?
2. Чим відрізняється філософське визначення потреби від біологічних та психологічних?
3. У чому полягає сутність визначення потреби академіком П.В. Симоновим?
4. Які відношення пов'язують категорії потреби, інтересу, мотивації та діяльності?
5. Що таке мотивація?
6. У чому полягає сутність закону піднесення потреб?
7. Наведіть види потреб за загальною класифікацією.
8. Які типи та різновиди потреб виокремлюються у соціальній філософії?
9. У чому ви вбачаєте різницю між індивідуальними та суспільними потребами?
10. Які потреби відносяться до фізіологічних?
11. У чому полягає сутність специфіки потреби у їжі?
12. Як, на вашу думку, треба пропагувати заняття фізичною культурою та спортом?
13. Яка різниця полягає між нестатком тварини і людською потребою?
14. Які статусні функції отримують соціальні потреби в процесі суспільного розвитку?
15. У чому полягає різниця у мотивації чоловіка та жінки?

16. Які основні потреби можна віднести до духовних потреб?
17. У чому полягає проблема потреби у щасті та щасливому житті?
18. Що, на вашу думку, становить центральну проблему при дослідженні потреби у любові?

### **Практичні завдання:**

1. Проаналізуйте різні визначення потреб та зробіть збірну таблицю їх ознак.
2. Змодельуйте ситуацію задоволення потреб споживачів у закладі ресторанного та готельного господарства. Складіть перелік потреб, які треба задовольнити першочергово.
3. Як пов'язана мотивована діяльність з задоволенням потреби. На прикладі власного розпорядку дня виявіть та проаналізуйте цей зв'язок.
4. Зробіть анотацію до буклету, що пропагує задоволення розумних потреб.
5. У вигляді ділової гри доведіть шкідливість задоволення нерозумних потреб для життєдіяльності людини.
6. Розробіть карту-схему задоволення соціальних та духовних потреб у студента, який стане майбутнім фахівцем у галузі готельно-ресторанного бізнесу.

## ***Тема 2. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності.***

### *План*

- 1. Структура сервісної діяльності та задоволення потреб*
- 2. Методологічні основи сервісної діяльності*
- 3. Підхід до вивчення сервісної діяльності в рамках "суспільства споживання"*
- 4. Класифікація послуг і сервісної діяльності*

### **Теоретичні питання**

1. Сервіс та послуга: спільне та відмінне.
2. Класифікація послуг.

3. Методи задоволення потреб.
4. Сервісна діяльність та сервісологія.
5. «Суспільство виживання»
6. Логістика сервісного відгуку.
7. Области та напрямки сервісної діяльності.
8. Формула сервісної діяльності.

***Тема 3. Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.***

*План*

1. *Потреби як умови соціалізації в первісному суспільстві.*
2. *Людина та її потреби у Давній Індії і Давньому Китаї.*
3. *Морально-етична концепція потреб у Старому й Новому Заповіті.*
4. *Зародження теорії потреб в Античності і Середньовіччі.*
5. *Потреби в житті людини в епоху Відродження, Нового часу та Просвітництва.*
6. *Потреби як основа діяльності у філософії кінця XVIII–XIX століть.*
7. *Проблематика потреб в українській філософії та культурі.*

**Теоретичні питання**

1. У чому полягає сутність "трудової теорії" антропосоціогенезу?
2. Що таке етологія і як вона допомагає виявити потреби у первісному суспільстві?
3. Покажіть зв'язок проблематики потреб з первісними табу.
4. Які потреби Лао Цзи вважав хибними і чому?
5. Який вплив моральної концепції конфуціанства на розробку духовних потреб людини?
6. Чим характеризується відношення до потреб у Давній Індії?
7. Які духовні потреби висвітлюють заповіді Декалогу?
8. До якої групи потреб належать смертні гріхи у християнстві?

9. Які роздуми про потреби відображені у філософській спадщині Платона та Аристотеля?
10. У чому полягає сутність вчення про потреби Епікура?
11. Як проблематика Бога та людини у Середньовіччі вплинула на розвиток уявлення про потреби?
12. Яке значення мають погляди французьких матеріалістів XVIII століття для розвитку теорії потреб?
13. Охарактеризуйте погляди І. Канта, Г. Гегеля та Л. Фейєрбаха на виникнення та функціонування потреб у людському суспільстві.
14. Які моральні чесноти можна виділити на матеріалі "Повчання" Володимира Мономаха?
15. У чому полягає сутність теорії "нерівної рівності" Григорія Сковороди?
16. Як ви розумієте думки М.В. Гоголя про "господарство душі"?
17. Як вплинула на розвиток наукових досліджень про потреби ноосферна теорія В.І. Вернадського?

### **Практичні завдання**

1. Конкретизуйте схему теорії потреб Епікура. Проаналізуйте та складіть порівняльну таблицю, які його положення лишаються актуальними, а які є застарілими для сучасної людини.
2. За допомогою матеріалів з курсу "Філософія" зробіть порівняльний аналіз концепцій потреб XVII та XVIII століття.
3. Розробіть анкету за теорією "нерівної рівності" Сковороди, яка б містила у собі сучасний спектр духовних потреб людини.
4. На прикладі роздумів М.В. Гоголя зробіть порівняльний аналіз свого бюджету за певний проміжок часу за групами потреб.

### ***Тема 4. Сучасні наукові концепції потреб людини***

#### *План*

*1. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах ХХ століття*

*2. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.*

*2.1. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда*

*2.2. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу*

*2.3. Галактика потреб Казимежа Обухівського*

*2.4. Інформаційно-емотивна концепція потреб Симонова-Єршова*

*2.5. "Суспільство споживання" в умовах інформаційної цивілізації*

### **Теоретичні питання**

1. У чому полягає соціально-філософський розгляд теорії потреб?
2. Як розвивалося вчення про потреби у психології ХХ століття?
3. Наведіть основні положення теорії З. Фрейда, пов'язані з проблематикою потреб людини.
4. Які умови характеризують виникнення потреб за З. Фрейдом?
5. У чому полягає гуманізм теорії ієрархії потреб А. Маслоу?
6. Охарактеризуйте піраміду потреб за А. Маслоу?
7. Що таке потреба в самоактуалізації, чому вона є вищою потребою?
8. Які основні риси "галактики потреб" К. Обухівського?
9. Дайте розгорнуту характеристику схемі потреб людини за теорією К. Обухівського.
10. Як ви вважаєте, у яких практичних сферах діяльності може використовуватися теорія потреб Симонова-Єршова?
11. Що таке емоція, як емоції та інформація породжують потреби людини?
12. Назвіть потреби у теорії Симонова-Єршова, дайте їх змістовну характеристику.
13. Як Бодрійяр характеризує "суспільство споживання"?
14. Чому у "суспільстві споживання виникають" перешкоди для самоактуалізації людини і вільного задоволення комплексу її потреб?

## **Практичні питання**

1. На прикладі роботи закладу готельно-ресторанного господарства охарактеризуйте основні групи потреб за теорією А. Маслоу.
2. Складіть порівняльну таблицю потреб у теорії А. Маслоу та К. Обухівського, складіть змістовну анотацію до кожної з них.
3. Змодельуйте ситуацію відкриття власного готелю чи ресторану, розробіть змістовний цикл "потреба" – "послуга", який ви будете здійснювати у практичній діяльності.
4. За допомогою мережі Інтернет, знайдіть та охарактеризуйте зразки "міфів суспільства споживання" та рекламних технологій, які заважають людині вільно задовольняти свої потреби.

### ***Тема 5. Інтегративна концепція потреб людини.***

#### *План*

1. *Особливості формування й задоволення комплексу базових потреб*
2. *Універсальна матриця потреб, специфіка задоволення потреб сервісною діяльністю*

## **Теоретичні питання**

1. У чому полягає сутнісний зв'язок теорії потреб і проблем виховання гармонійно розвиненої особистості?
2. Які проблеми постають при визначенні комплексу базових потреб?
3. Чому соціальні потреби вважаються дослідниками дуже важливими?
4. Як можна визначити базові потреби?
5. Для чого потрібна класифікація потреб, які методологічні завдання вона вирішує?
6. Які потреби можна віднести до фізіологічних, соціальних та духовних?

7. Як співвідноситься теорія потреб з типами послуг у сервісній діяльності?
8. Які загальні принципи класифікації потреб ви вважаєте головними?
9. Охарактеризуйте універсальну матрицю потреб С.Б. Каверіна.
10. Які проблеми виникають при створенні загальної класифікації потреб?

### **Практичні питання**

1. Складіть змістовний перелік фізіологічних потреб, проаналізуйте, як кожна з них впливає на функціонування людського організму.
2. На прикладі готелю розподіліть послуги та потреби за універсальною матрицею потреб С.Б. Каверіна.
3. Складіть власну класифікацію взаємозв'язку потреб і послуг у вигляді змістовно-структурної схеми, яку б можна було використовувати у сервісній діяльності.
4. Розробіть на основі класифікації потреб за П.В. Симоновим так зване "дерево потреб", де потреби складають "стовбур", а послуги "гілки".

### ***Тема 6. Сутність послуг .***

#### *План*

- 1. Сутність послуг*
- 2. Інформаційна база моніторингу послуг*

### **Теоретичні питання**

1. Поняття послуги за Котлером.
2. Невизначеність та мінливість сфери послуг.
3. Характеристики послуг.
4. Державне регулювання невизначеності сфери послуг.

### ***Тема 7. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності***

#### *План*

- 1. Класифікація видів послуг*

## *2. Якість послуг сервісної діяльності*

### **Теоретичні питання**

1. Послуги невиробничої сфери.
2. Класифікація послуг Ф.Ловелока.
3. Послуги ресторанного господарства.
4. Ергономічність, естетичність, інформованість при наданні послуг.
5. Специфічні особливості послуг ресторанного підприємства.
6. Послуги готельного господарства.
7. Вимоги до якості послуг готельної сфери.
8. Додаткові послуги готельного господарства.
9. Стандарти обслуговування в готельному та ресторанному господарстві.

### **Практичні питання**

1. Провести аналіз послуг на прикладі 2 ресторанів та 2 готелів міста.
2. Проаналізувати стандарти обслуговування українських та світових готельних та ресторанних мереж на конкретних прикладах.

## ***Тема 8. Теоретичні основи сервісної діяльності.***

### *План*

1. *Загальна сутність сервісної діяльності.*
  - 1.1. *Сервіс як діяльність*
  - 1.2. *Сервіс як потреба*
  - 1.3. *Сервіс як послуга*
2. *Основні поняття, терміни і визначення*
3. *Класифікація послуг, їх загальна характеристика*

### **Теоретичні питання**

1. Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»?
2. Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни?



3. Що таке послуга в контексті сервісної діяльності? Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
4. Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги? Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – до соціально-культурних?
5. Які з цих послуг відбуваються за безпосередньої взаємодії споживача та виконавця, які – за опосередкованої?
6. Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг?
7. Що є основою сервісною діяльності? Як Ви це розумієте?
8. Які вимоги повинні висуватися до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності?
9. Наведіть відомі Вам класифікації послуг?
10. Як Ви гадаєте, яка класифікація послуг найбільше відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому?
11. Наведіть приклади послуг в готельному (ресторанному) господарстві з точки зору ступеня необхідного контакту сервісної організації та споживача послуги.
12. До якої групи послуг за Лавлоком можна в основному віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь.
13. Наведіть приклади послуг зі сфери готельного і ресторанного господарства, які відносяться до різних груп під час класифікації за Котлером.
14. Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення?
15. Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.
16. Чи робить вклад у надання соціокультурного сервісу готельний та ресторанний бізнес? Поясніть свою відповідь.

### **Практичні питання**

1. Класифікуйте послуги ресторану, кафе, бару, їдальні, готелю за різними ознаками.

2. З яких етапів складається життєвий цикл послуги? Наведіть приклади

життєвого циклу наступних послуг:

- послуга з організації арт-програми в ресторані;
- послуга з організації бізнес-ланчу в кафе;
- послуга з надання масажу в готелі;
- послуга з прибирання номеру в готелі.

3. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.

### ***Тема 9. Сучасні аспекти сервісної діяльності***

#### *План*

*1. Особливості ринку послуг в Україні*

*2. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування*

#### **Теоретичні питання**

1. Які особливості надання послуг в сучасній Україні?
2. Які інновації характерні для українського та світового туризму?
3. Поясніть, як Ви розумієте термін «венчурний бізнес»? Які його прояви в готельному та ресторанному бізнесі?
4. Які типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі? Які з них характерні для готельного і ресторанного бізнесу?
5. Які підприємства готельно-ресторанного бізнесу України відносяться до малих?
6. Які виділяють три сторони спілкування? В чому їх різниця?
7. Які найважливіші види спілкування? Як вони проявляються в сервісній діяльності?
8. З яких стадій складається структура спілкування?

9. Яке співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування?

10. Які виділяють міжособистісні відстані? На якій відстані частіше за все спілкуються споживачі з офіціантами, горничними, менеджерами?

11. Які невербальні ознаки характеризують відкритість співрозмовника?

12. Чи вважаєте ви необхідною посадою штатного психолога в готелі на 500 місць, ресторані на 100 місць, кафе на 25 місці? Поясніть свою відповідь.

13. Які недоліки функціонування служби сервісу в Україні в теперішній час?

14. Які тенденції характеризують розвиток сервісного обслуговування в Україні взагалі? Як це відображається на діяльності закладів готельного і ресторанного бізнесу?

15. Які загальноприйняті норми сервісу?

16. Які основні завдання сучасного сервісу?

17. Які форми організації сервісного обслуговування? Яка з них найбільше розповсюджена в готельному (ресторанному) господарстві?

18. Перерахуйте та охарактеризуйте сучасні форми сервісного обслуговування. Наведіть приклади загальноукраїнських мереж в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг.

### **Практичні завдання**

1. Наведіть по 5-6 прикладів з галузей готельного і ресторанного бізнесу, які свідчать про зацікавленість закордонних корпорацій в українському ринку.

2. Які засоби невербального впливу використовуються в готельному (ресторанному) бізнесі України в теперішній час? Які додаткові засоби невербального спілкування Ви можете запропонувати для використання в цих галузях? Чому?

3. Охарактеризуйте кожну стадію спілкування на прикладі

- бронювання номеру в готелі за допомогою телефону;
- розмова постояльцю готелю та менеджера з приводу відсутності в номері мила;
- замовлення столику в ресторані он-лайн;
- замовлення коктейлю в барі.

4. Які основні завдання сучасного сервісу в галузі готельного і ресторанного господарства?

5. Яким чином можна застосовувати кожен з сучасних форм обслуговування в закладах готельного і ресторанного господарства?

### ***Тема 10. Культура сервісної діяльності***

#### *План*

*1. Етика і психологія сервісної діяльності*

*2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу*

#### **Теоретичні питання**

1. Що таке культура сервісної діяльності?
2. Які основні вимоги до працівників контактної зони з точки зору культури сервісу? З чого повинна складатися їх культура обслуговування?
3. Що таке якість послуг?
4. Яким чином споживачі та виробники послуг зацікавлені у підвищенні показників їхньої якості?
5. Що таке виробничі, функціональні та споживчі властивості послуг? Як вони пов'язані між собою?
6. Які розрізняють властивості послуг? В чому полягає їх сутність?
7. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві?
8. Яким чином відображається різний рівень показників якості послуг на їх вартості? Наведіть приклади з галузей готельного, ресторанного, туристичного господарства.
9. Що таке безпека послуги? З чого вона складається?

## 10. Що таке інформаційна безпека?

### **Практичні питання**

1. Яким чином впливає менталітет українського народу на сучасну культуру сервісної діяльності в готельному та ресторанному господарстві?
2. Які характеристики відображають якість обслуговування в готельному господарстві?
3. Проаналізуйте кожен з аспектів безпеки послуг на прикладі готелю та кафе.
4. Які найбільш можливі джерела небезпек для споживачів та виробників
  - у виробничих приміщеннях ресторану;
  - у торгових приміщеннях їдальні;
  - у номерах готелю;
  - у садово-парковій зоні готелю?

## ***Тема 11 Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя***

### *План*

1. *Вплив рівня розвитку сервісу на економічні показники*
2. *Інтегральні показники якості життя*
3. *Взаємозв'язок рівня сервізації економіки та показників якості життя*

### **Теоретичні питання**

1. Детермінанти формування якості послуги.
2. Вплив зовнішнього середовища на рівень якості готельної послуги.
3. Менеджер готелю з якості.
4. Система TQM.
5. Показники якісного складу персоналу.
6. Система збалансованих показників готелю.

7. Матриця SWOT-аналізу.
8. Система КРІ.

## ***Тема 12. Світовий ринок сервісу гостинності***

### *План*

1. *Сутність і структура світового ринку гостинності*
2. *Інтеграційні процеси в готельній індустрії*
3. *Структура світового ринку гостинності*

### **Теоретичні питання**

1. Світовий ринок.
2. Внутрішній ринок.
3. Сучасне світове господарство.
4. Новітні тенденції у розвитку світового ринку.
5. Світова класифікація готелів.
6. Світова класифікація ресторанів.
7. Соціально-економічні чинники формування світового ринку готельного і ресторанного господарства.

### **Практичні питання**

1. Створіть класифікацію готелів та ресторанів у Вашому регіоні, країні.
2. Проаналізуйте чинники, які впливають на сервісну діяльність у регіоні

## ***Тема 13. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Європейському туристичному регіоні***

### *План*

1. *Сучасний стан розвитку готельно-ресторанного господарства в Європейському туристичному регіоні.*
2. *Тенденції розвитку ринку готельно-ресторанних послуг у Європі.*

3. Дослідження основних перспектив розвитку ринку готельно-ресторанних послуг у європейських країнах.

#### **Практичні питання**

1. На прикладі однієї європейської країни проаналізуйте тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанних послуг.

**Тема 14. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Американському туристичному регіоні**

#### *План*

1. Сучасний стан розвитку готельно-ресторанного господарства в Американському туристичному регіоні. Тенденції розвитку ринку готельно-ресторанних послуг у США.

2. Дослідження основних перспектив розвитку ринку готельно-ресторанних послуг в Американському туристичному регіоні.

#### **Практичні питання**

1. На прикладі Американського туристичного регіону проаналізуйте тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанних послуг.

**Теми, форма контролю та перевірки завдань, які винесені на самостійне обов'язкове опрацювання**

<b>Назва змістового модуля/тема</b>	<b>Обсяг годин</b>	<b>Завдання</b>
Теоретичні основи сервісології	2	Підготувати відповіді на питання (оформити в
Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності .	4	

Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку.	4	друкованому варіанті та захистити усно).
Сучасні наукові концепції потреб людини	2	
Інтегративна концепція потреб людини.	2	
Сутність послуг .	4	
Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності	4	
Теоретичні основи сервісної діяльності.	4	
Сучасні аспекти сервісної діяльності.	2	
Культура сервісної діяльності.	4	
Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.	2	
Світовий ринок сервісу гостинності .	2	
Товарна структура світового ринку сервісу гостинності.	2	
Транспорт як елемент світового ринку гостинності	2	
<b>Разом по дисципліні</b>	<b>40</b>	<b>x</b>

### **Доступ до матеріалів неформальної освіти**

Онлайн та офлайн-курси на платформі Google Digital Workshop доступні в 64 країнах, в тому числі в Україні українською мовою. Освітні модулі розробляли лідери онлайн-освіти, а саме FutureLearn, The Open University, OpenClassrooms і Goodwill Community Foundation. За проходження курсів можна отримати сертифікат від Google Digital Workshop, акредитований найбільшим університетом відкритої освіти Великої Британії The Open University та IAB Europe, щоб продемонструвати свої навички та знання потенційним роботодавцям:



1. Онлайн-курс «Технології індустрії гостинності для персоналу»  
[https://courses.prometheus.org.ua/course\\_modes/choose/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021\\_T1\\_7/](https://courses.prometheus.org.ua/course_modes/choose/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_7/)
2. Онлайн-курс «Технології індустрії гостинності для керівників»  
[https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021\\_T1\\_8/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_8/about)
3. Онлайн-курс «Ефективне налагодження зв'язків»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/effective-networking>
4. Онлайн-курс «Навчіться впевненіше розповідати про свої сильні сторони»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/self-promotion>
5. Онлайн-курс «Навчіться розуміти клієнтів і їхню поведінку в мережі»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/customers-needs-behaviours>
6. Онлайн-курс «Просувайте компанію за допомогою онлайн-реклами»  
<https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/promote-business-online>

### **Критерії оцінювання рейтингова оцінка знань**

*Оцінювання знань здобувачів вищої освіти під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:*

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання;
- 3) повноти та ступеня індивідуального підходу до виконання практичних занять;
- 4) участь в неформальних заходах (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні, дистанційні курси, вебінари);
- 5) результати самоорганізованого здобуття ЗВО певних компетентностей;
- 6) розуміння, ступінь засвоєння теорії та набуття практичних навичок, що розглядаються під час дистанційного, змішаного, дуального та інклюзивного навчання.

При оцінюванні індивідуальних завдань увага приділяється також інноваційності та креативності у виконанні.

При оцінюванні результатів самостійної роботи здобувачів вищої освіти оцінювання проводиться відповідно до критерію – рівень повноти засвоєння питань, що винесені на самостійне опрацювання.

За всі контрольні заходи протягом семестру з дисципліни здобувач вищої освіти може отримати до 60 балів.

Здобувач вищої освіти має право скласти підсумковий семестровий екзамен (у письмовій формі) під час екзаменаційної сесії, для якої він допускається, якщо за виконання всіх контрольних заходів, передбачених протягом семестру, здобувач вищої освіти набирає 36 і більше балів. У цьому випадку оцінка за екзамен складається із суми балів, отриманих протягом семестру і балів, отриманих під час складання екзамену. При цьому здобувач вищої освіти може отримати на екзамені до 40 балів. Якщо кількість балів отриманих на іспиті менше 24 балів, то здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку.

Здобувач вищої освіти, що набрали впродовж семестру менше 36 балів (із можливих 60) до сесії не допускаються і автоматично отримують незадовільну оцінку. До складання екзамену такі здобувач вищої освіти можуть бути допущені тільки після того, як наберуть необхідну кількість семестрових балів.

### **Питання для поточного та підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти**

1. У чому ви вбачаєте різницю між індивідуальними та суспільними потребами?
2. Які потреби відносяться до фізіологічних?
3. У чому полягає сутність специфіки потреби у їжі?
4. У чому полягає різниця у мотивації чоловіка та жінки?
5. Які основні потреби можна віднести до духовних потреб?

6. У чому полягає сутність "трудової теорії" антропосоціогенезу?
7. Що таке етологія і як вона допомагає виявити потреби у первісному суспільстві?
8. Покажіть зв'язок проблематики потреб з первісними табу.
9. Які потреби Лао Цзи вважав хибними і чому?
10. Який вплив моральної концепції конфуціанства на розробку духовних потреб людини?
11. Чим характеризується відношення до потреб у Давній Індії?
12. Які духовні потреби висвітлюють заповіді Декалогу?
13. До якої групи потреб належать смертні гріхи у християнстві?
14. Які роздуми про потреби відображені у філософській спадщині Платона та Аристотеля?
15. У чому полягає сутність вчення про потреби Епікура?
16. Як проблематика Бога та людини у Середньовіччі вплинула на розвиток уявлення про потреби?
17. Яке значення мають погляди французьких матеріалістів XVIII століття для розвитку теорії потреб?
18. Потреби у філософському, соціологічному й психологічному дискурсах XX століття
19. Системоутворюючі теорії потреб: становлення парадигми потреба–мотивація–діяльність.
20. Психоаналітична теорія особистості й потреб Зигмунда Фрейда
21. Теорія ієрархії потреб у гуманістичній психології Абрахама Маслоу
22. У чому полягає сутнісний зв'язок теорії потреб і проблем виховання гармонійно розвиненої особистості?
23. Які проблеми постають при визначенні комплексу базових потреб?
24. Чому соціальні потреби вважаються дослідниками дуже важливими?
25. Як можна визначити базові потреби?

26. Для чого потрібна класифікація потреб, які методологічні завдання вона вирішує?
27. Які потреби можна віднести до фізіологічних, соціальних та духовних?
28. Як співвідноситься теорія потреб з типами послуг у сервісній діяльності?
29. Які загальні принципи класифікації потреб ви вважаєте головними?
30. Охарактеризуйте універсальну матрицю потреб С.Б. Каверіна.
31. Які проблеми виникають при створенні загальної класифікації потреб?
32. Сутність послуг
33. Інформаційна база моніторингу послуг
34. Що таке послуга в контексті сервісної діяльності? Наведіть приклади реальних та ідеальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.
35. Що таке матеріальні та соціально-культурні послуги?
36. Які послуги в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі можна віднести до матеріальних, які – до соціально-культурних?
37. Які з цих послуг відбуваються за безпосередньої взаємодії споживача та виконавця, які – за опосередкованої?
38. Класифікуйте послуги ресторану, кафе, бару, їдальні, готелю за різними ознаками.
39. Проаналізуйте яким чином за останні роки змінилися умови надання послуг ресторанного та готельного господарства під впливом розвитку мережі Internet.
40. Наведіть відомі Вам класифікації послуг?
41. Як Ви гадаєте, яка класифікація послуг найбільше відповідає сутності готельного та ресторанного господарства? Чому?
42. Як ви розумієте термін «сервісна діяльність»?
43. Який вплив чинить сервісна діяльність на економіку країни?

44. Чим відрізняється процес обслуговування від процесу надання послуг?
45. Що є основою сервісної діяльності? Як Ви це розумієте?
46. Які вимоги повинні висуватися до офіціантів ресторану, кафе, закладу швидкого харчування? Які їх спільні риси та відмінності?
47. Наведіть приклади послуг в готельному (ресторанному) господарстві з точки зору ступеня необхідного контакту сервісної організації та споживача послуги.
48. До якої групи послуг за Лавлоком можна в основному віднести послуги готельного та ресторанного господарства? Поясніть свою відповідь.
49. Які види сервісу можна виділити за галузевим принципом? Дайте їх визначення?
50. Наведіть прийняту в Україні класифікацію послуг за державним класифікатором продукції та послуг.
51. Чи робить вклад у надання соціокультурного сервісу готельний та ресторанний бізнес? Поясніть свою відповідь. Які особливості надання послуг в сучасній Україні?
52. Які інновації характерні для українського та світового туризму?
53. Поясніть, як Ви розумієте термін «венчурний бізнес»? Які його прояви в готельному та ресторанному бізнесі?
54. Які типи організаційних структур поширені у вітчизняному сервісі? Які з них характерні для готельного і ресторанного бізнесу?
55. Які підприємства готельно-ресторанного бізнесу України відносяться до малих?
56. Які виділяють три сторони спілкування? В чому їх різниця?
57. Які найважливіші види спілкування? Як вони проявляються в сервісній діяльності?
58. З яких стадій складається структура спілкування?

59. Яке співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування?

60. Які виділяють міжособистісні відстані? На якій відстані частіше за все спілкуються споживачі з офіціантами, горничними, менеджерами?

61. Які невербальні ознаки характеризують відкритість співрозмовника?

62. Чи вважаєте ви необхідною посадою штатного психолога в готелі на 500 місць, ресторані на 100 місць, кафе на 25 місці? Поясніть свою відповідь.

63. Які недоліки функціонування служби сервісу в Україні в теперішній час? Які тенденції характеризують розвиток сервісного обслуговування в Україні взагалі? Як це відображається на діяльності закладів готельного і ресторанного бізнесу?

64. Які загальноприйняті норми сервісу?

65. Які основні завдання сучасного сервісу?

66. Які форми організації сервісного обслуговування? Яка з них найбільше розповсюджена в готельному (ресторанному) господарстві?

67. Перерахуйте та охарактеризуйте сучасні форми сервісного обслуговування. Наведіть приклади загальноукраїнських мереж в області готельного, ресторанного бізнесу, туристичних послуг. Що таке культура сервісної діяльності?

68. Які основні вимоги до працівників контактної зони з точки зору культури сервісу? З чого повинна складатися їх культура обслуговування?

69. Що таке якість послуг?

70. Яким чином споживачі та виробники послуг зацікавлені у підвищенні показників їхньої якості?

71. Що таке виробничі, функціональні та споживчі властивості послуг? Як вони пов'язані між собою?

72. Які розрізняють властивості послуг? В чому полягає їх сутність?

73. Які характеристики відображають якість обслуговування в ресторанному господарстві?

74. Яким чином відображається різний рівень показників якості послуг на їх вартості? Наведіть приклади з галузей готельного, ресторанного, туристичного господарства.

75. Що таке безпека послуги? З чого вона складається?

76. Що таке інформаційна безпека?

### **Перелік рекомендованих літературних джерел та законодавчо-нормативних актів**

1. Андрющенко Я. Е. Виклики індустрії гостинності під час пандемії. *Менеджмент організацій на інноваційній основі* : Всеукр. Інтернет-конф., м. Миколаїв, 29-30 жовт. 2020 р. Миколаїв : МНАУ, 2020.

2. Андрющенко Я. Е. Публічний виступ як елемент формування іміджу управлінця. *Розвиток українського села – основа аграрної реформи в Україні* : Причорноморська регіональна науково-практична конференція професорсько-викладацького складу , 21–23 квітня 2021 р. Миколаїв : МНАУ, 2021.

3. Андрющенко Я. Е. Тищенко С. І. Комунікативні процеси в управлінні готельним господарством. *Actual trends of modern scientific research* : V International Scientific and Practical Conference, Munich, 8-10 November 2020, С.527-531.

4. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с.

5. Малюк Л.П., Варапаєв О.М., Цюлковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2015. 211 с.

6. Організація готельного господарства : навчально-методичний посібник / О. Коркуна та ін. Львів : Добра справа, 2019. 224 с.

7. Соціологія : навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с.

8. Development of students' language competencies in the modern competitive environment / I. Batsurovska et al. *Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej Zarządzanie*. 2020. Vol. 40, no. 1. P. 19–24. URL: <https://doi.org/10.17512/znpcz.2020.4.02>.

9. Maliuk L. P., Varypaiev O. M., Deinychenko O. M. Deinychenko L. G. Serviceology as an innovative science in hospitality and tourism. *3rd International conference on hospitality and tourism management : Book of Abstracts*, Colombo, 5–6 March 2015. Colombo, 2015. P. 41. URL: [https://tiikm.com/publication/ICOHT\\_2015\\_Abstract\\_Book.pdf](https://tiikm.com/publication/ICOHT_2015_Abstract_Book.pdf).

10. Serviceology for Services / ed. by M. Mochimaru, K. Ueda, T. Takenaka. Japan : Springer, 2014. 368 p. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Yuriko-Sawatani/publication/308063853\\_Serviceology\\_for\\_Smart\\_Service\\_System/links/5d5cebcc458515210254e278/Serviceology-for-Smart-Service-System.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Yuriko-Sawatani/publication/308063853_Serviceology_for_Smart_Service_System/links/5d5cebcc458515210254e278/Serviceology-for-Smart-Service-System.pdf).

### **Інформаційні ресурси**

1. Психологічне трактування потреб людини. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860>.

2. Природа потреб людини. URL: [https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda\\_potreb\\_lyudini](https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini).

### **Список використаних джерел**

1. Аналітичні публікації з проблем гостинності : сайт. URL: <http://prohotelia.com.ua>.

2. Бізнес в Україні : сайт. URL: <http://www.ukrbiz.net>.

3. Верховна Рада України : сайт. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

4. Всесвітня рада з туризму та подорожей (WTTC) : сайт. URL: <http://www.wttc.org>.



5. Гузар У. Є. Світовий ринок готельно-ресторанних послуг : конспект лекцій. Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2020. 71 с URL: <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/27899>.
6. Державне агентство розвитку туризму (ДАРТ) : сайт. URL: <http://www.tourism.gov.ua>.
7. Державний Фонд фундаментальних досліджень України : сайт. URL: <http://www.dffd.gov.ua>.
8. Держкомстат України : сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
9. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. Чинний від 1999-10-01. Вид. офіц. 1999. URL: [https://dnaop.com/html/40988/doc-ДСТУ\\_3862-99](https://dnaop.com/html/40988/doc-ДСТУ_3862-99).
10. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Чинний від 23-12-2003 Вид. офіц. 2004. URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
11. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні класифікація готелів. Чинний від 2003-12-23. Вид. офіц. URL: [https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ\\_4269\\_2003](https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003).
12. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. 2004. URL: <http://3umf.com/doc/449>.
13. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. Чинний від 2006-10-01. Вид. офіц. 2006. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=70251](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=70251).
14. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2 : Настанови щодо послуг : Чинний від 27-11-1996. Вид. офіц. 1999. URL: [https://dnaop.com/html/61750/doc-ДСТУ\\_ISO\\_9004-2-96](https://dnaop.com/html/61750/doc-ДСТУ_ISO_9004-2-96).
15. Завідна Л. Д Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 600 с. <https://knute.edu.ua/file/MjExMzA=/13667be5b924910b431fdf05dca6738c.pdf>.

16. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2009. 211 с.
17. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : Ліра-К, 2010. 388 с. URL: [http://megalib.com.ua/content/755\\_12\\_Klasifikaciya\\_poslyg\\_zakladiv\\_restorannogo\\_gospodarstva.html](http://megalib.com.ua/content/755_12_Klasifikaciya_poslyg_zakladiv_restorannogo_gospodarstva.html).
18. Наукова бібліотека ім. Вернадського : сайт. URL: <http://www.nbu.gov.ua>.
19. Нормативні акти України : сайт. URL: <http://www.nau.kiev.ua>.
20. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219 : станом на 29 січ. 2021 р. / Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>.
21. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР : станом на 16 жовт. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>.
22. Трайно В. М. Специфіка послуг об'єктів ресторанного господарства. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2010. №5 (44). С.149-155.

Навчальне видання

**УПРАВЛІННЯ СЕРВІСНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ**

**методичні рекомендації**

Укладач: **Піюренко Ілона Олексіївна**

**Андрющенко Яна Едуардівна**

Формат 60x84 1/16. Ум.друк.арк.2,5

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013р.