

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

«СЕРВІСОЛОГІЯ»

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальностей 241 – Готельно-ресторанна справа,
J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2026

Методичні рекомендації до виконання розрахунково-графічної роботи з навчальної дисципліни «Сервісологія» (для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальностей 241 – Готельно-ресторанна справа, J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. І. Б. Андренко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2026. – 22 с.

Укладач канд. екон. наук., доц. І. Б. Андренко

Рецензент

Н. М. Богдан, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 9 від 20 січня 2026 р.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальностей 241 – Готельно-ресторанна справа, J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг. Подано загальні вимоги до виконання та оформлення розрахунково-графічної роботи, визначено її мету, завдання та структуру, наведено рекомендації щодо вибору об'єкта дослідження, виконання аналітичної та практичної частин, а також підготовки презентації для захисту. наведено критерії оцінювання та методи контролю.

ЗМІСТ

Вступ	4
1 Загальні вимоги до виконання і оформлення розрахунково-графічної роботи.....	5
2 Методи контролю та порядок оцінювання розрахунково-графічної роботи.....	15
Список рекомендованих джерел	18
Додаток А Зразок оформлення титульного аркуша розрахунково-графічної роботи.....	21

ВСТУП

Розрахунково-графічна робота є важливою складовою навчального процесу з дисципліни «Сервісологія» і спрямована на закріплення теоретичних знань, розвиток аналітичного мислення та формування практичних навичок дослідження функціонування підприємств сфери послуг.

Сучасна сфера послуг характеризується динамічним розвитком, упровадженням інноваційних технологій та зростанням вимог споживачів, що обумовлює необхідність вивчення світового досвіду її організації та функціонування.

Особливістю виконання розрахунково-графічної роботи є орієнтація на вивчення світового досвіду організації та функціонування різних сегментів сфери послуг, зокрема готельного бізнесу, індустрії розваг, тематичних парків, а також інноваційних напрямів розвитку туризму.

У процесі виконання роботи здобувачі вищої освіти мають можливість самостійно обрати об'єкт дослідження, що дозволяє врахувати їхні наукові інтереси та забезпечує індивідуалізацію навчального процесу.

Результати виконання розрахунково-графічної роботи можуть бути використані для формування практичних навичок аналізу діяльності підприємств сфери послуг та розробки сучасних сервісних рішень.

1 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ І ОФОРМЛЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

Назва розрахунково-графічної роботи (РГР) – «Особливості сервісу готельного закладу на прикладі _____» (об'єкт дослідження визначається здобувачем самостійно)

Рекомендовані напрями дослідження.

Здобувач обирає один із напрямів дослідження в межах готельного господарства:

- особливості сервісу в міжнародних готельних мережах;
- організація сервісу в готелях різних категорій (3*, 4*, 5*);
- інноваційні технології в готельному сервісі (smart-room, онлайн-сервіси, автоматизація);
- особливості обслуговування клієнтів у спеціалізованих готелях (бізнес-готелі, resort-готелі, бутик-готелі, еко-готелі);
- персоналізація та клієнтоорієнтованість у готельному сервісі;
- інший напрям (за узгодженням із викладачем).

Об'єктом дослідження є конкретний готельний заклад або готельний комплекс, діяльність якого аналізується з позицій організації сервісу та обслуговування клієнтів.

Об'єктом може бути:

- готель міжнародної мережі;
- національний або локальний готель;
- спеціалізований готель (бізнес-, SPA-, resort-, бутик-готель);
- інноваційний або концептуальний готель.

Приклади об'єктів дослідження:

- готелі міжнародних мереж (Hilton, Marriott, Radisson);
- бутик-готелі;
- капсульні готелі (Японія);

- еко-готелі;
- готель Icehotel (Швеція);
- resort-готелі та SPA-комплекси;
- міські бізнес-готелі.

Метою розрахунково-графічної роботи є оволодіння системою знань щодо організації процесу обслуговування клієнтів у готельному закладі, а також формування практичних навичок прийняття ефективних управлінських рішень у сфері сервісної діяльності відповідно до потреб споживачів.

Основні завдання РГР:

- розкрити суть та роль сфери послуг у сучасній економіці;
- дослідити світові тенденції розвитку сфери послуг;
- охарактеризувати обраний об'єкт дослідження;
- проаналізувати особливості організації та функціонування об'єкта;
- оцінити якість та рівень інноваційності послуг;
- визначити проблеми та недоліки в діяльності об'єкта;
- запропонувати практичні рекомендації щодо вдосконалення діяльності;
- розробити власну ідею нової або вдосконаленої послуги.

Зміст РГР:

Вступ.

Розділ 1 Характеристика підприємства сервісу.

Розділ 2 Особливості сервісного процесу на підприємстві.

Розділ 3 Особливості обслуговування певної категорії туристів.

Висновки.

Список використаних джерел.

Додатки.

Робота складається із вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У вступі здобувач обґрунтовує актуальність теми дослідження, визначає мету та основні завдання роботи, а також формулює об'єкт і предмет дослідження.

У першому розділі «Характеристика підприємства сервісу» необхідно надати загальну характеристику готельного закладу: назва, місце розташування; форма власності; категорія (зірковість); описати організаційну структуру; основні служби (front office, housekeeping, F&B тощо); визначити основні види послуг; цільову аудиторію; охарактеризувати конкурентні переваги закладу.

У другому розділі «Особливості сервісного процесу на підприємстві» необхідно дослідити процес надання послуг у готелі (етапи обслуговування):

- бронювання;
- поселення;
- обслуговування під час проживання;
- виселення;
- організація контактної зони;
- стандарти обслуговування;
- якість сервісу:
- швидкість;
- комфорт;
- індивідуальний підхід;
- використання сучасних технологій (онлайн-сервіси, автоматизація тощо).

Основна увага приділяється дослідженню процесу надання послуг, організації обслуговування клієнтів, якості сервісу та використання сучасних технологій у діяльності підприємства.

Організація процесу надання готельних послуг.

Необхідно проаналізувати основні етапи обслуговування клієнтів у готелі:

- процес бронювання (онлайн, офлайн, через посередників);

- процедура поселення (check-in);
- обслуговування клієнтів під час проживання;
- додаткові послуги готелю;
- процес виселення (check-out).

Потрібно описати особливості кожного етапу та їх взаємозв'язок у загальній системі сервісу.

Організація сервісного середовища та стандартів обслуговування. Необхідно дослідити організацію контактної зони готелю; взаємодію персоналу з клієнтами; стандарти обслуговування; рівень професійної підготовки персоналу; дотримання сервісних норм та процедур.

Оцінка якості сервісу. Необхідно здійснити аналіз якості обслуговування за такими критеріями: швидкість обслуговування; комфорт перебування; індивідуальний підхід до клієнтів; рівень задоволеності споживачів.

Доцільно використати відгуки клієнтів (Booking, Google, Tripadvisor тощо) для визначення сильних сторін сервісу; недоліків та проблемних аспектів.

Використання сучасних технологій у сервісному процесі.

Необхідно проаналізувати використання онлайн-сервісів бронювання; автоматизацію процесів обслуговування; застосування цифрових технологій (мобільні додатки, smart-room, CRM-системи); рівень цифровізації та інноваційності сервісу.

Потрібно оцінити вплив сучасних технологій на якість обслуговування та конкурентоздатність готелю.

У третьому розділі «Особливості обслуговування певної категорії туристів» доцільно перейти від загального аналізу сервісного процесу до більш детального дослідження особливостей обслуговування конкретної категорії клієнтів у готельному закладі.

Категорію туристів обирають самостійно (наприклад, бізнес-туристи, сімейні туристи, VIP-клієнти, іноземні туристи, люди з інвалідністю тощо).

Основне завдання розділу полягає у визначенні специфіки потреб обраної категорії клієнтів, аналізі відповідності сервісу готелю цим потребам, а також розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення обслуговування.

Характеристика обраної категорії клієнтів. Потрібно охарактеризувати обрану категорію туристів; визначити їх соціально-економічні та поведінкові особливості; проаналізувати мету подорожей; описати специфіку споживчої поведінки; визначити ключові фактори вибору готелю. Особливу увагу потрібно приділити очікуванням клієнтів щодо рівня сервісу.

Потреби та очікування клієнтів. Необхідно визначити основні потреби клієнтів (комфорт, безпека, швидкість обслуговування, додаткові послуги); специфічні вимоги (наприклад, для бізнес-туристів – конференц-зали, для сімей – дитяча інфраструктура); очікуваний рівень персоналізації; вимоги до якості сервісу. Доцільно узагальнити інформацію у вигляді таблиці або структурованого переліку.

Особливості обслуговування в готелі. Необхідно проаналізувати, як саме організовано обслуговування обраної категорії клієнтів у досліджуваному готелі; які послуги адаптовані під цю категорію; рівень індивідуального підходу; наявність спеціалізованих сервісів; відповідність сервісу міжнародним стандартам.

Необхідно показати, наскільки сервіс готелю орієнтований на потреби цієї категорії.

Оцінка відповідності сервісу потребам клієнтів. Потрібно оцінити рівень задоволеності клієнтів; визначити сильні сторони обслуговування; виявити недоліки та проблемні аспекти; проаналізувати відгуки клієнтів (за наявності). Результати доцільно представити у вигляді узагальненої оцінки або таблиці.

Напрями вдосконалення обслуговування. На підставі попереднього аналізу необхідно визначити слабкі сторони сервісу; встановити, які потреби клієнтів задовольняються не повністю; визначити можливості поліпшення обслуговування; врахувати сучасні тенденції (цифровізація, персоналізація, автоматизація, інклюзивність).

Доцільно запропонувати конкретні рекомендації:

- удосконалення процесу обслуговування;
- впровадження нових сервісних підходів;
- поліпшення взаємодії персоналу з клієнтами;
- підвищення рівня якості послуг.

Рекомендації повинні бути обґрунтованими, реалістичними та відповідати особливостям обраного готелю.

Розроблення власної сервісної пропозиції. У завершальній частині розділу доцільно розробити власну ідею щодо вдосконалення обслуговування або впровадження нової послуги.

Необхідно описати суть запропонованої ідеї; цільову аудиторію; практичну цінність для клієнтів; конкурентні переваги; доцільність впровадження. За можливості доцільно навести орієнтовні витрати на впровадження; очікуваний попит; можливий економічний ефект.

Приклади ідей:

- для бізнес-туристів: smart-конференц-зали, digital check-in, бізнес-сервіси;
- для сімей: дитячі кімнати, сімейні пакети, анімація;
- для VIP-клієнтів: персональний консьєрж, преміум-сервіс;
- для іноземних туристів: мультимовний сервіс, адаптовані послуги;
- для людей з інвалідністю: інклюзивна інфраструктура, спеціальні сервіси.

У висновках здобувач узагальнює результати дослідження, формулює основні результати та практичне значення роботи.

Список використаних джерел оформлюється відповідно до встановлених вимог.

У додатках можуть бути подані таблиці, схеми, організаційна структура, графіки, карти, ілюстративні матеріали.

РГР виконується здобувачем самостійно. Під час виконання розрахунково-графічної роботи здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися

принципів академічної доброчесності. Робота має бути виконана самостійно на підставі опрацювання наукових, навчальних та інформаційних джерел.

Не допускається використання запозиченого матеріалу без відповідних посилань на джерела. У разі виявлення фактів плагіату робота не допускається до захисту та підлягає доопрацюванню.

Для виконання РГР рекомендується використовувати не лише наведений список рекомендованих джерел, а й інші актуальні інформаційні ресурси, зокрема:

- наукові статті та монографії;
- матеріали міжнародних організацій та аналітичні звіти;
- офіційні сайти готелів, туристичних компаній, тематичних парків;
- спеціалізовані професійні платформи та туристичні портали;
- відкриті електронні ресурси та бази даних.

Використання сучасних джерел інформації сприяє підвищенню якості роботи, її актуальності та практичної значущості.

Робота повинна бути технічно правильно оформлена. Роботу виконують чітким і розбірливим почерком (без виправлень), допускається також друкований або комп'ютерний варіант.

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 мм × 297 мм).

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядкових інтервали, до тридцяти рядків на сторінці, шрифт – Times New Roman, 14-й кегль. Абзацний відступ повинен бути однаковим у всьому тексті роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст завдання розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – не менше ніж 20 мм, з правого – не менше ніж 10 мм, зверху – не менше ніж 20 мм, знизу – не менше ніж 20 мм.

Структурні елементи: «ЗМІСТ», «ВСТУП», розділи основної частини «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ». Їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Пункти і підпункти можуть мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї розміщується тільки один рядок тексту.

Усі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах усієї роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки в кінці в правому верхньому кутку.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад: 1, 2, 3 і т. д.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) потрібно розміщувати безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі.

Ілюстрацію позначають словом «Рис.», яке разом із назвою розміщують після пояснювальних даних. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремленого крапкою, наприклад: «Рис. 2.1» – перший рисунок другого розділу.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають з великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

У правому верхньому кутку розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між

якими ставлять крапку, наприклад: «Таблиця 2.1» – перша таблиця другого розділу. Далі розміщують назву таблиці.

Необхідно дотримуватися логіки подачі матеріалу (вступ – основна частина – висновки). Під час виконання роботи використовуйте не менше 5–10 актуальних джерел (монографії, статті, аналітика, вебресурси).

Уникайте плагіату, посилайтесь на використані джерела.

Обсяг РГР визначається потребами повного відображення проведеного дослідження. Рекомендований обсяг роботи становить не менше 25 сторінок формату А4. Сторінки мають бути пронумеровані. В кінці роботи подається список використаних джерел.

Результати розрахунково-графічної роботи необхідно подати не лише у письмовій формі, але й у вигляді мультимедійної презентації. Це дозволяє більш наочно їх продемонструвати, підкреслити ключові висновки та представити обраний об'єкт сфери послуг у візуально привабливому форматі.

Підготовка презентації сприяє розвитку навичок структурованого викладу матеріалу, вмінню виокремлювати головне та ефективно презентувати власні ідеї. Особливо це важливо для дисципліни, що передбачає аналіз реальних об'єктів (готелів, тематичних парків, туристичних сервісів, інноваційних форматів подорожей), де візуалізація відіграє ключову роль.

У зв'язку з цим здобувачам рекомендується оформляти результати дослідження у вигляді презентації для захисту РГР.

Рекомендації до змісту презентації:

1. Назва та авторство: перший слайд має містити тему, ПІБ виконавця, курс, групу, дисципліну, ПІБ викладача, рік.

2. Мета презентації: коротке формулювання мети (1–2 речення).

3. Основна частина: структурована подача матеріалу (слайди із ключовими тезами, прикладами, фото, схемами).

4. Ілюстративність: використовуйте реальні приклади, фото, карти, логотипи, інфографіку.

5. Висновки: узагальнення результатів, власна думка, мініаналіз.

6. Список джерел: на останньому слайді.

Технічні вимоги:

1. Кількість слайдів: залежно від обсягу теми.

2. Оформлення: єдиний стиль, читабельний шрифт (не менше 12–20 пт), контраст – тло / текст.

3. Мова презентації: українська. Терміни та назви можна подавати на мові оригіналу.

4. Можливі формати подання: PowerPoint, Google Slides, Canva (у PDF або в режимі демонстрації).

5. Час виступу: залежно від обсягу теми, зазвичай 5–15 хвилин (якщо не передбачено інше).

Завершена РГР, належно оформлена, подається керівникові для перевірки. Якщо РГР виконана без дотримання рекомендацій, робота повертається здобувачеві без перевірки на доопрацювання.

Керівник проводить попереднє оцінювання якості виконання РГР та її відповідності вимогам і приймає рішення про допуск (недопуск) виконаного завдання до захисту. До захисту допускаються РГР, виконані здобувачами відповідно до вимог цих методичних рекомендацій. Робота, яка не відповідає вимогам, має бути перероблена згідно із зауваженнями керівника і подана для перевірки вдруге.

Під час захисту здобувач повинен розкрити суть завдання, зробити висновки й відповісти на запитання керівника.

2 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

Оцінювання розрахунково-графічної роботи (РГР) здійснюється з метою визначення рівня засвоєння здобувачами теоретичних знань, умінь застосовувати їх на практиці, а також здатності до аналітичного мислення та формування власних пропозицій у сфері послуг.

Контроль виконання РГР включає такі етапи:

- перевірка змісту та якості виконаної роботи;
- оцінювання оформлення відповідно до встановлених вимог;
- захист роботи у формі усного виступу або презентації.

Оцінювання РГР здійснюється за такими основними критеріями:

- повнота розкриття теми (відповідність змісту обраній темі, глибина дослідження);
- логічність і структура роботи (чіткість викладення матеріалу, послідовність розділів);
- якість аналітичної частини (дослідження обраного об'єкта, використання прикладів світового досвіду);
- обґрунтованість висновків і рекомендацій;
- наявність власних пропозицій та креативного підходу;
- використання сучасних джерел інформації;
- правильність оформлення роботи;
- рівень захисту РГР (презентація, аргументованість відповідей).

Оцінювання РГР здійснюється із застосуванням таких методів:

- аналіз письмової роботи;
- перевірка аналітичних матеріалів (таблиці, схеми, порівняння);
- оцінювання презентації результатів дослідження;
- усне опитування під час захисту роботи.

Захист розрахунково-графічної роботи передбачає коротке представлення результатів дослідження у вигляді доповіді з мультимедійною презентацією.

Під час захисту оцінюються розуміння здобувачем теми дослідження; уміння чітко та логічно викладати матеріал; здатність обґрунтовувати власні висновки; якість підготовленої презентації.

Підсумкова оцінка за РГР формується з урахуванням якості виконаної роботи, рівня аналітичної та практичної частини, обґрунтованості запропонованих рішень і результатів захисту роботи.

Оцінювання розрахунково-графічної роботи здійснюється за 100-бальною шкалою та враховує якість виконання окремих розділів роботи, рівень аналітичного опрацювання матеріалу, наявність власних обґрунтованих пропозицій, а також результати захисту. Загальний розподіл балів передбачає оцінювання теоретичної частини (25 балів), аналітичного дослідження обраного об'єкта (30 балів), розроблення пропозицій та власної ідеї (25 балів), оформлення роботи (5 балів) та захисту РГР (15 балів).

Оцінювання першого розділу (до 25-ти балів) здійснюється з урахуванням повноти розкриття теоретичних питань, використання сучасних і релевантних джерел інформації, рівня розуміння суті сфери послуг, аналізу сучасних тенденцій її розвитку, а також логічності й структурованості викладення матеріалу. Високий рівень (20–25 балів) передбачає глибокий, системний аналіз із використанням сучасних джерел; достатній рівень (13–19 балів) характеризується наявністю аналізу без належної глибини; низький рівень (до 12 балів) свідчить про переважно описовий характер роботи без аналітичного опрацювання.

Оцінювання другого розділу (до 30-ти балів) передбачає визначення глибини аналізу обраного об'єкта, повноти характеристики його діяльності, дослідження послуг і клієнтського досвіду, використання ілюстративних матеріалів (таблиць, схем, прикладів), а також оцінювання рівня впровадження інновацій. Високий рівень (24–30 балів) характеризується якісним, змістовним аналізом із використанням практичних прикладів; достатній рівень

(15–23 бали) – наявністю базового аналізу; низький рівень (до 14-ти балів) – поверхневим або фрагментарним дослідженням.

Оцінювання третього розділу (до 25-ти балів) здійснюється за такими критеріями: здатність виявляти проблеми діяльності об’єкта, обґрунтовувати рекомендації щодо їх вирішення, наявність власної ідеї (нової або вдосконаленої послуги), рівень креативності та практичної доцільності запропонованих рішень, а також (за можливості) використання елементів розрахунку ефективності. Високий рівень (20–25 балів) передбачає оригінальні, логічно обґрунтовані пропозиції; достатній (12–19 балів) – наявність стандартних рішень; низький (до 11-ти балів) – слабку або відсутню практичну складову.

Оцінювання оформлення роботи (до 5-ти балів) передбачає перевірку відповідності встановленим вимогам, дотримання структури роботи, а також правильність оформлення таблиць, ілюстрацій, посилань і списку використаних джерел.

Оцінювання захисту РГР (до 15-ти балів) здійснюється з урахуванням якості підготовленої презентації, чіткості та логічності усного виступу, рівня розуміння студентом теми дослідження, здатності аргументовано відповідати на запитання, а також обґрунтованості зроблених висновків. Високий рівень (12–15 балів) відповідає впевненому та змістовному захисту; достатній (7–11 балів) – загалом правильному, але менш переконливому виступу; низький (до 6-ти балів) – недостатньому рівню підготовки та аргументації.

Оцінювання здійснюється відповідно до встановленої шкали оцінювання.

Шкала оцінювання

100-бальна шкала	Рівень компетентності	Чотирибальна / двобальна шкала	
		екзамен	залік
90–100	високий	відмінно	зараховано
82–89	достатній	добре	
74–81			
64–73	середній	задовільно	
60–63			
35–59	низький	незадовільно	не зараховано
0–34			

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Світовий досвід організації сфери послуг : дистанційний навчальний курс [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://dl.kname.edu.ua/course/view.php?id=2258>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
2. Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Сервісологія» [Електрон. ресурс] : (для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. І. Б. Андренко. – Електрон. текст. дані. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2025. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/67865/> вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
3. ADVANCES IN HOSPITALITY AND TOURISM RESEARCH-AHTR [Електрон. ресурс] : науковий журнал. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://www.ahtrjournal.org/>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
4. TOURISM & MANAGEMENT STUDIES [Електрон. ресурс] : науковий журнал. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://www.tmstudies.net/index.php/ectms>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
5. EUROPEAN JOURNAL OF TOURISM RESEARCH [Електрон. ресурс] : науковий журнал. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://ejtr.vumk.eu/index.php/about>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.

6. Савельєва І. В. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс] : колективна монографія / І. В. Савельєва та ін. ; Одеський національний морський університет. – Одеса : ОНМУ, 2019. – 283 с. – Електрон. текст. дані – Режим доступу: <https://rp.onmu.org.ua/handle/123456789/3029>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.

7. Jo Jean. Life in the hotel [Electronic resource] : hotel history / Jo Jean, Thomas DeHony. – Electronic text data. – Bloomington : Xlibris, 2014. – 226 p. – Regime of access: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=VFEIR&P21DBN=VFEIR&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=0&S21STR=DeHony%2C%20Jo%20Jean%20Thomas, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.

8. Gary K. Vallen. Jerome J. Vallen. Check-in check-out [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/works/OL3752760W/Check-in_check-out?edition=ia%3Acheckincheckout0000vall_q4m1#editions-list, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.

9. Francis Buttle. Hotel and Food Service Marketing: A Managerial Approach [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/books/OL10320079M/Hotel_and_Food_Service_Marketing, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.

10. Tourist Service Satisfaction Hotel, Transportation, and Recreation (Advances in Tourism Applications) [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/works/OL18384622W/Tourist_service_satisfaction?edition=ia%3Aatouristservicesa0000noef, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.

11. An Introduction to accommodation service skills for the hotel, catering and tourism industry [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access:

https://openlibrary.org/works/OL27272593W/An_Introduction_to_accommodation_service_skills_for_the_hotel_catering_and_tourism_industry?edition=ia%3Aintroductiontoac0000unse_b2e1, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.

ДОДАТОК А

Приклад оформлення титульного аркуша розрахунково-графічної роботи

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

ННІЕіМ

Кафедра туризму і готельного господарства

РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА

з дисципліни

«Світовий досвід організації сфери послуг»

на тему

**«СВІТОВИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ І ФУНКЦІОНУВАННЯ СФЕРИ
ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ____»**

Виконав:

здобувач (-ка) ____ курсу
групи _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірив:

Харків – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 20__

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації

до виконання розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

«СЕРВІСОЛОГІЯ»

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальностей 241 – Готельно-ресторанна справа,
J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг)*

Укладач **АНДРЕНКО** Ірина Борисівна

Відповідальний за випуск *І. В. Писарева*

Редактор *О. А. Норик*

Комп'ютерне верстання *І. Б. Андренко, І. В. Волосожарова*

План 2025, поз. 469М

Підп. до друку 07.05.2026. Формат 60 × 84/16.

Ум. друк. арк. 1,3.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Чорноглазівська, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 8386 від 14.07.2025.