



ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

Викладач: кандидат фізичного виховання і спорту, доцент Конох Олена Євгенівна

Кафедра: туризму і готельно-ресторанної справи, IV корпус, ауд. 306

E-mail: konoh_o_ye@ukr.net

Телефон: (067) 146-01-44, каф.228-75-74

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

Освітня програма, рівень вищої освіти:		242 Туризм Бакалавр					
Статус дисципліни:		Вибіркова					
Кредити ECTS	4	Навч. рік:	2021	Рік навчання	3	Тижні	12
Кількість годин	120	Кількість змістових модулів¹	6	Лекційні заняття – 20 Практичні заняття – 20 Самостійна робота – 68			
Вид контролю:		Залік					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5803				
Консультації: особисті – вівторок, четвер, з 11:00 до 13:00, IV корпус, ауд. 306; дистанційні – CISCO Webex, за попередньою домовленістю Запис на консультації: https://tinyurl.com/y74w86ng							

ОПИС КУРСУ

Курс має на меті сформувати у студентів цілісне уявлення про організацію послуг харчування, де основними є сутність послуг в світовій економіці, інновації в сфері послуг; загальна характеристика, класифікація, типи закладів ресторанного господарства; особливості організації продовольчого постачання й організація роботи складського господарства; оперативне планування виробництва й технологічна документація; основи організації виробництва; напрями організації праці; процес обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів, надаються правила подавання страв і напоїв, охарактеризовані методи і форми обслуговування споживачів, що використовуються у повсякденній практиці, а також при проведенні урочистих свят – банкетів та прийомів, здійсненні кейтерингового обслуговування.

Глибокий, теоретичний досвід та здобуті практичні навички з міжнародних практик, сприятимуть розвитку таких затребуваних роботодавцями «м'яких» навичок, як формування мотивованої поведінки в аспекті сервісного обслуговування, приймання самостійних рішень в вирішенні складних ситуацій на виробництві та нових форм прогресивних технологій організації харчування, застосування знань суміжних дисциплін, що безумовно впливатиме на розвиток творчого мислення і здатності до подальшого навчання та зростання.

Інтерактивний формат курсу, що спонукатиме до дебатов, аргументованого відстоювання власної точки зору, орієнтований на розвиток критично важливих для фахівця у галузі туризму навичок організації надання послуг харчування в закладах ресторанного господарства.

Рольові ігри-симуляції на базі моделювання культури поведінки сервісного обслуговування, відпрацювання правильних способів подачі страв сприятимуть розвитку прогресивних технологій обслуговування споживачів.

Виконання групових практичних завдань та підсумкових групових творчих проектів спонукає до розвитку навичок командної роботи, організаційних та лідерських якостей.

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



Використання новітніх програмних засобів під час виконання практичних завдань розвине як загальні, так і професійні компетенції слухачів.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент **зможе:**

- знати базову термінологію, поняття та сутність послуг в світовій економіці, інновації в сфері послуг;
- характеристику, класифікацію, типи закладів ресторанного господарства;
- процес постачання та організацію роботи складського господарства;
- оперативне планування та основи організації виробництва;
- знати основні напрями організації праці на виробництві;
- організацію обслуговування в закладах ресторанного господарства, туристів на транспорті, кейтерингове обслуговування;
- самостійно здійснювати наукові дослідження з організації послуг харчування та презентувати їхні результати на студентських науково-практичних конференціях;
- впевнено користуватися сучасними програмними продуктами (Storyboard, Prezi, WordCloud, MindMeister) для створення презентацій, візуалізації даних організації послуг харчування пропозиції для вибору альтернативних видів продукції та послуг.

- ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних дослідницьких завдань та групових творчих проектів розміщені на платформі Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5803>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи

Обов'язкові види роботи:

Письмова контрольна робота (max 1 бал.) на початку лекційного заняття для одержання знань з попереднього лекційного заняття

Робота у групі над розв'язанням практичного завдання, поставленого викладачем (max 1 бал) – на кожному практичному занятті.

Письмова контрольна робота (тестові завдання) (max 8 балів) – двічі на семестр, наприкінці кожного змістового модулю курсу. Контрольна робота (тестові завдання) складається з двадцяти питань (max 0,5 бали кожне) – теоретичного матеріалу.

Додаткові види роботи:

Індивідуальне письмове завдання у вигляді реферату або аргументативного есе (max 7 балів) виконується за бажанням студента. Темі рефератів та есе на вибір студента зазначені у планах практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання». Гранична кількість індивідуальних письмових завдань – не більше 1 реферату та 1 есе за семестр. Усі письмові завдання подаються виключно через платформу Moodle.

Реферат передбачає реферування (себто, стислий переказ основних положень, дотичних до теми) двох актуальних (опублікованих не раніше ніж за 5 років та таких, що мають високий індекс цитування) наукових статей, опублікованих у зарубіжних фахових виданнях мовою, яку вивчає студент. Обсяг реферату – до 5000 знаків. Пряме цитування реферованих джерел заборонене. Перелік реферованих джерел оформлюється за зразком:

https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/245395/mod_resource/content/1/prikladi_oformlen_literatur.pdf



Аргументативне есе (Standard Argumentative Essay) складається з таких структурних елементів:

- вступу, де студент декларує власну точку зору на проблему, поставлену у заголовку есе;
- щонайменше трьох аргументів на користь власної точки зору, структурованих за принципом SEXI (Statement-Explanation-Example-Importance/Impact).
- висновку, де попередні результати синтезуються та інтегруються у більш глобальний контекст.

Оскільки головна мета есе – змусити читача розділити точку зору автора, важливо використовувати риторичні фігури переконання, маркери логічної послідовності елементів («по-перше», «по-друге», «з вищезазначеного витікає» та ін.), апелювати до етосу (спільних цінностей, поглядів, знань) та фактів (дослідження, статистичні дані, думки фахівців, приклади з життя), проводити ефектні паралелі й аналогії для демонстрації вашої ерудиції, вдало використовувати цитати з прочитаних текстів, правильно обрати інтонацію спілкування з читачем. Детальні вимоги та практичні рекомендації до написання аргументативного есе див. на сторінці курсу у Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/forum/discuss.php?d=738>

Підсумкові контрольні заходи:

Усна відповідь на запитанні (тах 20 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох питань: теоретичного (тах 10 балів) й практичного, використовуючи інструкційні картки та схеми виконання практичного завдання (тах 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6877>

Захист групового творчого проекту або індивідуального дослідницького завдання (тах 20 балів) здійснюється на заліковому тижні. Публічний захист є обов'язковою вимогою для зарахування результатів за даними видами робіт.

Індивідуальне дослідницьке завдання (ІДЗ) варто обрати тим, хто володіє базовими методами ведення наукових досліджень і прагне поглибити власні знання з теорії організації послуг харчування та опанувати сучасні форми організації обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства, як повсякденно так і при проведенні банкетних заходів та прогресивних форм обслуговування.

Тема ІДЗ обирається впродовж перших двох тижнів семестру з переліку запропонованих тем за посиланням: https://docs.google.com/document/d/1XldtqwAmkOIdDFxRbA6iEVqP7W-vK_qf7eI6XiXHLxA/edit

Результати ІДЗ можуть стати основою для доповідей на студентських науково-практичних конференціях. Методичні рекомендації до виконання ІДЗ та критерії оцінювання див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6877>

Груповий творчий проект з адаптації організації послуг харчування варто обрати тим, хто володіє навичками візуалізації інформації, розкадрування наративу, вміє працювати з графічними та відеоредакторами і бажає розвинути навички проектного мислення, інтермедіального аналізу та командної роботи.

Формат проекту: презентація, вистава, комікс, міні-фільм тривалістю до 15 хвилин.

Кількість учасників у групі: 5-7 осіб.

Для запису на груповий творчий проект слід впродовж перших двох тижнів семестру подати заявку із зазначенням обраного твору, прізвищ та функцій виконавців, контактних даних керівника проекту за посиланням:

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=103863>



Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1,2,3 (розділ 1)	Відвідування лекцій	Лекційні 1,2,3,4,5	5
	Групова робота на практичних	Практичні 1,2,3,4,5	10
	Письмова контрольна робота (тестування)	Тиждень 6	8
	Індивідуальне письмове завдання	Тиждень 7	7
Змістовий модуль 4,5,6 (розділ 2)	Відвідування лекцій	Лекційні 6,7,8,9,10	5
	Групова робота на практичних	Практичні 6,7,8,9,10	10
	Письмова контрольна робота (тестування)	Тиждень 10	8
	Індивідуальне письмове завдання	Тиждень 10	7
Підсумковий контроль (max 40%)			
Залік			20
Захист індивідуального дослідницького завдання або групового проекту			20
Разом			100%

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FХ	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольне завдання	Кількість балів
Модуль 1. Поняття послуг та їхнє місце в світовій економіці			
Тиждень 1 Лекційне1 Практичне1	Поняття послуг та їхнє місце в світовій економіці.	Відвідування лекції Робота на практичних: Тема: «Поняття та сутність послуг закладів ресторанного господарства. Місце послуг у світовій економіці. Інновації у сфері послуг».	1 2
Тиждень 2 Лекційне 2 Практичне2	Особливості організації роботи та типи закладів ресторанного господарства.	Відвідування лекції: Робота на практичних: Тема: «Класифікація закладів ресторанного господарства. Основні типи закладів ресторанного господарства, готельних курортних і туристських комплексів. Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства».	1 2
Модуль 2.Організація роботи допоміжного виробництва закладів, оперативне планування			
Тиждень 3 Лекційне 3 Практичне3	Організація роботи допоміжного виробництва закладів ресторанного господарства .	Відвідування лекції Робота на практичних: Тема: «Організація продовольчого постачання та матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства. Організація роботи складського господарства. Організація роботи тарного господарства».	1 2
Тиждень 4 Лекційне4 Практичне4	Оперативне планування виробництва й технологічна документація закладів ресторанного господарства .	Відвідування лекції Робота на практичних: Тема: «Оперативне планування виробництва й технологічна документація закладів ресторанного господарства, вимоги до розробки ТК,ТТК,ТУ,ТІ,СТП ».	1 2
Модуль 3.Організація роботи виробничих цехів			
Тиждень 5 Лекційне5 Практичне5	Загальні принципи організації роботи заготівельних цехів.	Відвідування лекції. Робота на практичних: Тема: «Організація обробки овочів, організація обробки м'ясопродуктів, розміщення обладнання в м'ясо-рибному цеху, технологічні процеси обробки птиці і дичини» .	1 2
Тиждень 6 Лекційне 6 Практичне6	Загальні принципи організації роботи доготовочних цехів.	Відвідування лекції Письмова контрольна робота (тестування)	1 8 2



		Робота на практичних: Тема: «Організація роботи гарячого цеху. Організація роботи холодного цеху. Організація роботи спеціалізованих цехів».	
Модуль 4. Основи раціональної організації праці, форми обслуговування			
Тиждень 7 Лекційне 7 Практичне 7	Основи раціональної організації праці.	Відвідування лекції Індивідуальне письмове завдання Робота на практичному Тема: «Форми розподілу та кооперації праці. Удосконалення організації і обслуговування робочих місць. Атестація робочих місць. Методи нормування праці в ресторанному господарстві».	1 7 2
Тиждень 8 Лекційне 8 Практичне 8	Сервірування та форми обслуговування як складові послуг ресторанного господарства.	Відвідування лекції Робота на практичних: Тема: «Організація і види банкетів». (Банкети за формами обслуговування поділяють: банкет- прийом з повним або частковим обслуговуванням, фуршет; коктейль; банкет-прийом зі змішаним обслуговуванням; банкет-чай).	1 2
Модуль 5. Форми обслуговування як складові послуг харчування			
Тиждень 9 Лекційне 9 Практичне 9	Форми обслуговування як складові послуг харчування.	Відвідування лекції Індивідуальне письмове завдання Робота на практичних: Тема « Обслуговування за типом «шведський стіл». Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій. Послуги організації харчування в готелях. Обслуговування в мобільних засобах пересування».	1 7 2
Модуль 6. Інноваційні впровадження послуг харчування			
Тиждень 10 Лекційне 10 Практичне 10	Інноваційні впровадження в організації послуг харчування	Відвідування лекції Письмова контрольна робота (тестування) Робота у групах: Тема «Створення концептуальних підприємств громадського харчування; розширення мережі віртуальних ресторанів, забезпечення Інтернет та їх доставку споживачеві; готування страв у присутності відвідувачів; організація обслуговування за системою кейтеринг».	1 8 2
Разом			60



ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Основна:

1. Апонін В. В. Організація і технологія надання послуг : навчальний посібник / В. В. Апонін, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало ; за редакцією професора В. В. Апоніна. – К. : Видавничий центр «Академія», 2006. – 311 с.
2. Архипов В. В. Гостинично-ресторанний сервіс: особенности культури и традиций питания народов мира : курс лекцій : учебное пособие / В. В. Архипов, Е. И. Иванникова. – К. : Атика, 2005. – 216 с.
3. Архипов В. В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / В. В. Архипов. – К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
4. Архипов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технології управління якістю в сучасному ресторані / В. В. Архипов, Т. В. Іваннікова, А. В. Архипова та ін. – К. : ІНОКС, 2007. – 382 с.
5. Балабанова Л. В. Маркетинг : підручник / Л. В. Балабанова. – К. : Знання- Прес, 2004. – 645 с.
6. Давидова О. Ю. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі / О. Ю. Давидова, Н. В. Полстяна // Комунальне господарство міст. – 2012. – № 106. – С. 403–408. – (Серія «Економічні науки»).
7. Зубар Н. М. Логістика у ресторанному господарстві : навчальний посібник / Н. М. Зубар, М. Ю. Григорак. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 312 с.
8. Литвиненко Н.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т. К. Литвиненко. – К., 2011. – 215 с.
9. Мазаракі А. А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для вузів / А. А. Мазаракі, Н. П. Благополучна, І. І. Гайовий та ін. ; під ред. Н.О. П'ятницької. – 2-ге видання, перероблене та доповнене. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
10. Мазаракі А. А. Проектування закладів ресторанного господарства : підручник для ВУЗів / за ред. проф. А. А. Мазаракі. – 2-ге видання, доповнене і виправлене. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 339 с.
11. Менеджмент ресторанного господарства: учеб. пособие / Г.Т. Пятницкая [и др.] ; под ред Г. Т. Пятницкой. – К. : Киев. нац. торг.-экон. ун-т, 2008. – 374 с.
12. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К. : Ліра-К, 2010. – 308 с.
13. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навчальний посібник для вищих навчальних закладів / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К. : Кондор-Видавництво, 2013. – 250
14. П'ятницька Г. Т. Розвиток ресторанного господарства в Україні: структурні трансформації, фінансова стійкість підприємств, прогнози / Г. Т. П'ятницька, О. М. Григоренко, В. С. Найдюк // Економіст. – 2013. – № 11. – С. 37–45.
15. Пятакова И. А. Организация обслуживания в предприятиях общественного питания / И. А. Пятакова, В. Г. Лазарев. – К. : Высшая школа. 2011. – 324 с.
16. Пятницкая, Н. А. Организация работы предприятий общественного питания. – К. : Высшая школа, 2009. – 437 с.
17. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного



- сервісу. Ресторанна справа : довідник офіціанта / Я. М. Сало. – Львів : Афіша 2007. – 301 с.
18. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика : навчальний посібник / Ю. Сахно, М. С. Дорош. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
1. Про внесення змін деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів: Закон України від 22.07. 2014 № 1602- VII // Голос України від 19.09.2014 №179.
 2. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997р. № 771/97-ВР//Відомості Верховної Ради України.-1998.-№19 –Ст.98.-
(Із змінами, внесеними згідно із Законом №67-VIII від 28.12.2014р.//Відомості Верховної Ради України – 2015.-№4-Ст.19) .
 3. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ3862:99.- [Чинний від 199-10-01] - К.: Держспожив стандарт України, 2004. -17с.- (Національний стандарт).
 4. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані:навч.посібн./ В.В.Архіпов,Т.В. Іваннікова, А.В. Архіпова -К.:Центр учбової літератури, 2007.-382с.
 4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська.- К.: Центр учбової літератури, 2009.-342с.
 5. Белошапка М.І. Технологія ресторанного обслуговування /Белошапка М.І. - М.: Академія, 2004.-317с.
 6. Ванханен В.В.,Ванханен В.Д. Учение о питании Т.1 Питание здорового и больного человека / В.В. Ванханен, В.Д. Ванханен -Донецк.: Донецчина,2000.- 352 с.
 7. Гогоулан М. Законы полноценного питания. - Ростов-на-Дону, Проф-пресс, 2009. - 604 с.
 8. Грин Д., Гольдберг Р. Молекулярные аспекты жизни. - М.: Мир, 2007. - 398 с.
 9. Гумовская И. Десять заповедей правильного питания. - Варшава: Ватра, 1997. - 102 с.
 10. Донченко Л.В., Надыкта В.Д. Безопасность пищевого сырья и продуктов питания. - М.: Пищевая промышленность, 1999. - 352 с.
 11. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів : для підприємств громадського харчування всіх форм власності / О.В. Шалимінов, Т.П. Дятченко, Л.О.Кравченко та ін.-К.: А.С.К., 2005.-848с.
 12. Пересічний М.І. Технологія продукції громадського харчування з використанням біологічно активних добавок: монографія/ М.І.Пересічний, М.Ф.Кравченко, П.О.Карпенко. – К.: К.Н.Т.У, 2003. – 322 с.
 13. Плахотін В.Я. Теоретичні основи технологій харчових виробництв: навч. посібн. / В.Я.Плахотін, І.С. Тюрікова, Г.П.Хоміч.– К.: Центр навч. літератури, 2005. – 296 с.
 14. Смоляр В.І. Харчова експертиза : підручник/В.І.Смоляр.-К:Здоров'я, 2000. – 336 с.
 15. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі: навч. посібник/ Г.І.Шумило – К.: Кондор, 2008. – 224 с.

Додаткова:

1. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. [для вищ. навч. заклад.] / Т. Г. Сокол. – К. : Альтепрес, 2009. – 446 с.
2. Стельмахович М. А. Ділова культура для офіціантів – барменів : учбовий посібник / М. А. Стельмахович. – Ростов н/Д. : Фенікс 2001. – 161 с.
3. Туристические и сопутствующие услуги: основы и нормативное обеспечение : учебное пособие / Дж. М. Джафаров [и др.]. – Баку : Чашьюглы, 2012.– 226 с.
4. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів : для підприємств громадського харчування всіх форм власності / О.В. Шалимінов, Т.П. Дятченко, Л.О.Кравченко та ін.-К.: А.С.К., 2005.-848с.
5. Пересічний М.І. Технологія продукції громадського харчування з використанням біологічно активних добавок: монографія/ М.І.Пересічний, М.Ф.Кравченко, П.О.Карпенко. – К.: К.Н.Т.У,



2003. – 322 с.

6. Плахотін В.Я. Теоретичні основи технологій харчових виробництв: навч. посібн. / В.Я.Плахотін, І.С. Тюрікова, Г.П.Хоміч.– К.: Центр навч. літератури, 2005. – 296 с.
7. Смоляр В.І. Харчова експертиза : підручник/В.І.Смоляр.-К:Здоров'я, 2000. – 336 с.
8. Циганенко В. О. Етнічні кухні: конспект лекцій для студентів спец. 6.091700 «Технологія харчування» напряму підготовки 0917 «Харчова технологія та інженерія» денної форми навчання / В. О. Циганенко, В. І. Кочерга, М. Ф. Корягіна. – К. : НУХТ, 2009. – 151 с.

Інформаційні ресурси

1. https://pidru4niki.com/18800413/turizm/benket_stolom_povnim_obsługovuvannyam_ofitsiantami
2. https://westudents.com.ua/glavy/92259-227-benket-za-stolom-z-povnim_obsługovuvannyam-ofitsiantami.html
3. https://student.zoomru.ru/men/organizatsiya-banketu-z-povnim_obsługovuvannyam/236107.1843370.s4.html
4. https://alexsolor.ru/uncategorized/osobennosti_obsługivaniya-shvedskij-stol
5. <https://studfile.net/preview/5647204/page:12/>
6. https://pidru4niki.com/1098120545023/turizm/poslugi_organizatsiyi_harchuvannya_uchasnikiv_zyzdiv_konferentsiy_festivaliv_forumiv_narad#49
7. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=942>
8. https://pidru4niki.com/20101014/poshuk?cx=partner-pub-9237573666471195%3Aztv8izj9qne&cof=FORID%3A10&ie=UTF-8&q=%D0%B0%D0%B2%D1%96%D0%B0%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82&siteurl=pidru4niki.com%2F15341220%2Fturizm%2Fzali_znichniy_transport&ref=www.google.com%2F&ss=3272j1387222j13
9. https://pidru4niki.com/17490110/turizm/obsługovuvannya_pasazhiriv_aviatransporti
10. https://pidru4niki.com/17490110/turizm/obsługovuvannya_pasazhiriv_aviatransporti
11. https://westudents.com.ua/knigi/608-organizatsiya_obsługovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html
12. <https://westudents.com.ua/glavy/92464-82-poslugi-z-organizats-harchuvannya-uchasnikv-zzdv-konferentsiy-festivaliv-forumiv-ta-narad.html>
13. <https://westudents.com.ua/glavy/92453-74-organizatsiya-furshetv.html>
14. https://pidru4niki.com/1098120545023/turizm/poslugi_organizatsiyi_harchuvannya_uchasnikiv_zyzdiv_konferentsiy_festivaliv_forumiv_narad
15. <https://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D1%8E%20%D1%84%D1%83%D1%80%D1%88%D0%B5%D1%82%D1%83>
16. <http://coffeetime.in.ua/vse-pro-kavu/yak-organizuvati-kavu-brejk/>
17. <https://catering-lviv.com/keytering-i-kava-breyk-kоротко-pro-golovne/>
18. <https://tropickava.com.ua/uk/coffee-break>



РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.

Політика академічної доброчесності

Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857>

Виконавці індивідуальних дослідницьких завдань обов'язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу). Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.

Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел:

Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbu.gov.ua>

Цифрова повнотекстова база даних англomовної наукової періодики JSTOR: <https://www.jstor.org/>

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

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). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

Комунікація

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.

Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій у Cisco Webex та ін. – регулярно розміщуються

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів і т.д. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу konoh_o_ye@ukr.net У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (зіпосилання на сторінку сайту)

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методу проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfw9y>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): [HTTPS://MOODLE.ZNU.EDU.UA](https://moodle.znu.edu.ua)

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocnu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>.