

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ДТЕУ»

Відділення харчових технологій та сфери послуг
Циклова комісія харчових технологій та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС (SYLLABUS) ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС

1. Інформація про викладача	
Викладач	Матвієнко Людмила Анатоліївна
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	Викладач готельної і ресторанної справи, викладач першої категорії ВСП «ВТЕФК ДТЕУ»
Веб сайт для розміщення курсу	
E-mail	lyudmila.matvienko77@gmail.com
Консультації	Відповідно до графіку індивідуальних консультацій розміщений на офіційному сайті коледжу ВСП «ВТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: http://vtec.vn.ua/rozklad-zanyat
2. Опис навчальної дисципліни	
Освітньо-професійний ступінь	фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Загальна характеристика	Кількість годин – 90 Кількість кредитів – 3 Співвідношення аудиторних годин і годин самостійної роботи: 32/58 Мова навчання: українська. Форма підсумкового контролю: письмовий екзамен. Семестр: 4. Форма навчання: очна.
Анотація	Навчальна дисципліна «Готельно-ресторанний сервіс» одна із основних дисциплін підготовки фахівців освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр». Навчальний курс спрямований на висвітлення актуальних питань щодо здійснення ефективної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу; набуття здатності у визначенні цілей і завдань сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорії та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов. Мета пропонованої дисципліни спрямована на поглиблення та засвоєння фахівцями особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного бізнесу.
Технічне та програмне забезпечення/обладнання	Вивчення дисципліни передбачає використання комп'ютерної техніки та програмних продуктів: Microsoft Power Point, додатки Google

<p>Методи навчання</p>	<p><i>Основними методами навчання є:</i></p> <p>Лекційні заняття мають інтерактивний науково-пізнавальний характер, використовуються мультимедійні презентації, відео, робочі зошити – опорні конспекти, випереджувальні завдання студентів тощо.</p> <p>Практичні заняття проводяться за результатами розгляду студентами окремих теоретичних положень та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань.</p> <p>Семинарські заняття проводяться з використанням результатів науково-пошукової роботи студентів, захисту цих результатів; поширеними є ситуаційні завдання, ділові ігри, підготовка презентацій з використання сучасних професійних програмних засобів.</p> <p>Самостійна робота студентів - у відповідності до Положення про його організацію та контроль у ВСП «ВТЕФК ДТЕУ».</p>
<p>Завдання</p>	<p>Основними завданнями курсу є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формування системи знань з організації і здійснення банківської діяльності; - надати студентам знання щодо: <ul style="list-style-type: none"> ✓ організаційно - правових засад функціонування банківської системи України; ✓ форм і методів здійснення банківських операцій; ✓ різновидів банківських послуг, які надають комерційні банки; - навчити студентів виконувати конкретну роботу, пов'язану з основними напрямками банківської діяльності.
<p>Результати навчання (компетентності)</p>	<p>У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти має здобути компетентності:</p> <p>загальні:</p> <p>ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>спеціальні:</p> <p>СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.</p> <p>СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.</p> <p>СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.</p> <p>СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>СК 7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.</p> <p>СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.</p> <p>СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.</p> <p>СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.</p> <p>Результатами навчання здобувача освіти з дисципліни «Готельно-ресторанний сервіс» є:</p> <p>РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.</p> <p>РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.</p> <p>РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі</p>

	споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
Критерії оцінювання навчальних досягнень	<p>Оцінка «відмінно» ставиться студентові тоді, коли він усвідомлено засвоює нову інформацію в обсязі, що передбачено програмою. Вільно володіє професійними знаннями навчального матеріалу, знає: повні і вичерпні знання з організації надання послуг, підготовці до обслуговування, правил подавання страв, організації проведення бенкетів, спеціальних форм обслуговування. Навчальний матеріал студент вдало поєднує з практикою роботи закладів готельно-ресторанного господарства. Практичні роботи по сервіруванню столів, подавання страв виконані згідно правил.</p> <p>Бере участь у конференціях, семінарах, олімпіадах. Рационально організує робоче місце, суворо дотримується правил сервірування столів, дотримується правил санітарії і гігієни, вимог безпеки. За підсумками підсумкової атестації правильно відповідає на 90-100% питань.</p> <p>Оцінка «добре» ставиться студентові тоді, коли він добре володіє навчальним матеріалом, але припускається незначних помилок при відповідях, самостійно, з розумінням відтворює основний матеріал, може узагальнювати одержану інформацію, може конкретизувати матеріал, вміє використовувати знання на практиці. В цілому виконує всі пункти завдання при наявності незначних помилок. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію, встановлює зв'язок з обраною професією, робить висновки.</p> <p>Студент брав участь у семінарах, олімпіадах, писав конкурсну творчу роботу, реферати. За підсумками підсумкової атестації правильно відповідає на 70-89% питань.</p> <p>Оцінка «задовільно» ставиться студентові тоді, коли студент на рівні запам'ятовування, без достатнього розуміння, відтворює основні положення навчального матеріалу. Може частково обґрунтувати і проаналізувати свою відповідь.</p> <p>Виконує практичні завдання, консультуючись постійно з викладачем. Може організувати робоче місце, але допускає суттєві помилки під час сервірування столів або складання меню, які самостійно виправити не може.</p> <p>Результат виконаної роботи студента відповідає низькому рівню діючих якісних та кількісних показників. За підсумками підсумкової атестації правильно відповідає на 50-69% питань.</p> <p>Оцінка «не задовільно» ставиться студентові тоді, коли він має слабкі теоретичні знання, не володіє навчальним матеріалом.</p> <p>Допускає суттєві помилки під час організації робочого місця, порушує правила санітарії, гігієни та вимог безпеки праці. Самостійно не вміє сервірувати столи або скласти меню. Допускає помилки, які неможливо виправити.</p> <p>Результат виконаної роботи студента відповідає діючим якісним та кількісним показникам нижчого кваліфікаційного рівня.</p>

3. Тематичний план					
Найменування тем	Кількість годин				С.Р.С.
	Всього	Аудиторних			
		Лекційних	Практичних	Семинарських	
Тема 1. Теоретичні аспекти сервісної діяльності	8	2	-	-	6
Тема 2. Управління якістю у сфері послуг	12	2	-	-	10
Тема 3. Захист прав споживачів сфери послуг	6	2	-	-	4
Тема 4. Мотивація як основний чинник поведінки споживачів	12	2	2	-	8
Тема 5. Сучасні аспекти сервісної діяльності	6	2	-	-	4
Тема 6. Сервісні інновації в готельній індустрії	16	2	4	2	8
Тема 7. Сервісні інновації в сфері еногастрономічного туризму	10	2	2	-	6
Тема 8. Розроблення і впровадження спеціалізованих туристичних послуг	10	2	-	2	6
Тема 9. Особливості сервісу преміум-класу	10	2	-	2	6
Всього	90	18	8	6	58

4. Перелік навчальних робіт	
Теми дисциплін та види робіт	
Лекції	Семінарські/Практичні заняття
РОЗДІЛ 1. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ ТА ЇЇ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА РОЛЬ У РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ	
<p style="text-align: center;">Лекція № 1</p> <p style="text-align: center;">Тема 1.1 Теоретичні аспекти сервісної діяльності</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Передумови виникнення сервісології та її основні наукові течії. 2. Основні поняття та визначення в сервісології. 3. Найбільш використовувані методи дослідження потреб. 4. Поняття теорії цілеспрямованих систем та її етапи. 5. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. 	
<p style="text-align: center;">Лекція № 2</p> <p style="text-align: center;">Тема 1.5 Управління якістю у сфері послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості та її специфіка у сфері послуг. 2. Стандарти якості послуг. 3. Інноваційні технології управління якістю послуг. 	
<p style="text-align: center;">Лекція № 3</p> <p style="text-align: center;">Тема 1.11 Захист прав споживачів сфери послуг</p> <p style="text-align: center;">План:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні. 2. Основні права споживачів і способи їх захисту. 3. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності. 	
<p style="text-align: center;">Лекція № 4</p> <p style="text-align: center;">Тема 1.14 Мотивація як основний чинник поведінки споживачів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зв'язок мотивацій з потребами людини. 2. Загальні стратегії споживання. 3. Основні чинники поведінки споживачів. 	<p style="text-align: center;">Практична робота № 1</p> <p style="text-align: center;">Тема: Символіка української гостинності. Етнічні особливості гостинності різних регіонів України. Екскурсія до ресторану</p>
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ У ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТА ХАРЧУВАННЯ	
<p style="text-align: center;">Лекція № 5</p> <p style="text-align: center;">Тема 2.1 Сучасні аспекти сервісної діяльності</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості розвитку ринку послуг в Україні. 2. Організаційні форми реалізації сервісу. 3. Сучасні сервісні технології та форми обслуговування. 4. Значення сервісної діяльності. 5. Класифікація послуг, їх загальна характеристика. 6. Типологія послуг у сфері сервісу. 	
<p style="text-align: center;">Лекція № 6</p> <p style="text-align: center;">Тема 2.4 Сервісні інновації в готельній індустрії</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послуги в готельно-ресторанному господарстві. 2. Модель та основні концепції гостинності. 3. Сутність та особливості готельних послуг. 4. Особливості надання основних послуг у готелях. 5. Основні етапи надання послуг. 6. Додаткові готельні послуги як показник високої якості та культури обслуговування. 	<p style="text-align: center;">Практична робота № 2</p> <p style="text-align: center;">Тема: Вибір типу ресторану для розвитку курорту</p> <p style="text-align: center;">Практична робота № 3</p> <p style="text-align: center;">Тема: Готель «N»: наявні проблеми</p> <p style="text-align: center;">Семінарське заняття № 1</p> <p style="text-align: center;">Тема: Основи сервісу від найдавніших часів до сьогодення</p>

<p align="center">Лекція № 7 Тема 2.9 Сервісні інновації в сфері еногастрономічного туризму</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття якості готельних послуг. 2. Чинники, які формують якість обслуговування. 3. Вимоги до якісного обслуговування. 4. Показники якісного обслуговування. <p>Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.</p>	<p align="center">Практична робота № 4 Тема: Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг</p>
<p align="center">Лекція № 8 Тема 2.13 Розроблення і впровадження спеціалізованих туристичних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепція сервісу. Сервіс – як гостинність. 2. Методи обслуговування за столом від класики до модерна. 3. Стили обслуговування. 	<p align="center">Семінарське заняття № 2 Тема: Сервісні інновації в сфері гостинності</p>
<p align="center">Лекція № 9 Тема 2.17 Особливості сервісу преміум-класу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типи ресторанного сервісу. 2. Клубна форма обслуговування. 3. Особливості організації сервісної діяльності для особливо важливих гостей (VIP-обслуговування). 4. Правила обслуговування дипломатичних та протокольних заходів. 5. Спеціальні види послуг. 	<p align="center">Семінарське заняття № 3 Тема: Особливості надання готельно-ресторанного сервісу у закладах розміщення та харчування</p>

5. Політика ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» та очікування	
Дотримання умов доброчесності	Дотримання Положення про академічну доброчесність ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступні за посиланням: http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya
Очікування	<p>Організація освітнього процесу та відвідування занять відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу студентів ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступне за посиланням: http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</p> <p>Оцінювання знань відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання студентів ВСП «ВТЕФК ДТЕУ» Доступне за посиланням: http://vtec.vn.ua/diyuchi-polozhennya</p>

6. Перелік питань до екзамену
<ol style="list-style-type: none"> 1. Передумови виникнення сервісології та її основні наукові течії. 2. Основні поняття та визначення в сервісології. 3. Найбільш використовувані методи дослідження потреб. 4. Поняття теорії цілеспрямованих систем та її етапи. 5. Сервісні технології, сучасні форми обслуговування. 6. Класифікація послуг. 7. Загальна характеристика послуг. 8. Типологія послуг у сфері сервісу. 9. Додаткові послуги, які виділяють у готельному господарстві з точки зору задоволення попиту на них. 10. Поділ послуг за способом їх надання. Безкоштовні послуги. 11. Особливості надання готельних послуг, ресторанних послуг. 12. Поняття якості та її специфіка у сфері послуг. 13. Стандарти якості послуг. 14. Інноваційні технології управління якістю послуг.

15. Національні особливості етикету зарубіжних країн
16. Чинники, що впливають на формування якості обслуговування.
17. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
18. Вплив інформаційних послуг на якість обслуговування в готельних комплексах.
19. Поведінка працівників індустрії гостинності, їхні моральні якості, навички, переконання.
20. Завдання професійної етики в готельно-ресторанному бізнесі.
21. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
22. Основні права споживачів і способи їх захисту.
23. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.
24. Стандарти обслуговування гостей у ресторанах, готелях.
25. Помилки сервісу в ресторанах, готелях.
26. Зв'язок мотивацій з потребами людини.
27. Основні чинники поведінки споживачів.
28. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.
29. Проблеми модернізації індустрії гостинності.
30. Роль та місце готельних і ресторанних послуг на світовому ринку.
31. Сучасний стан та перспективи України на світовому ринку готельних і ресторанних послуг, характеристика тенденцій їх розвитку.
32. Зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності.
33. Ресурси гостинності.
34. Організаційні форми реалізації сервісу.
35. Сучасні сервісні технології та форми обслуговування.
36. Значення сервісної діяльності.
37. Класифікація послуг, їх загальна характеристика.
38. Типологія послуг у сфері сервісу.
39. Особливості надання сервісу в ресторанах.
40. Рівень комфорту закладів готельного типу.
41. Фактори, які впливають на якість обслуговування.
42. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.
43. Основні типи готельного продукту.
44. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю.
45. Послуги в готельно-ресторанному господарстві.
46. Модель та основні концепції гостинності.
47. Сутність та особливості готельних послуг.
48. Особливості надання основних послуг у готелях.
49. Основні етапи надання послуг.
50. Додаткові готельні послуги як показник високої якості та культури обслуговування.
51. Структура іміджу готельно-ресторанного комплексу.
52. Поняття та цілі формування фірмового стилю готельно-ресторанного комплексу.
53. Поняття якості готельних послуг.
54. Чинники, які формують якість обслуговування.
55. Вимоги до якісного обслуговування.
56. Показники якісного обслуговування.
57. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
58. Концепція сервісу. Сервіс – як гостинність.
59. Методи обслуговування за столом від класики до модерна.
60. Стили обслуговування.
61. Особливості організації сервісної діяльності для особливо важливих гостей (VIP-обслуговування).
62. Правила обслуговування дипломатичних та протокольних заходів.

7. Рекомендована література

Основна література

Законодавчі та нормативні документи

1. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 28 грудня 2014 р.)

// Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР). № 30. С. 379.

2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення»: (офіц. текст: за станом на 24 липня 2002 р.) // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 219. С. 32 с.
3. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини: [закон України : від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. № 19. С. 298.
4. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: [закон України: від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. № 19. С. 298.
5. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Введ. в дію 01.07.2004]. К.: Держстандарт України, 2004. 23 с.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Введ. в дію 01.10.2006]. К.: Держстандарт України, 2006. 10 с.
7. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення: ДСТУ 2392-94. – [Введ. в дію 29.03.1994]. К.: Держстандарт України, 1994. 53 с. : Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: [наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р.] // Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. 2002. № 219. С. 16.
8. Класифікатор професій : [наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України: від 18 листопада 2014 р.] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 2010. № 1361. С. 215.
9. Демянець С. Правове врегулювання захисту прав споживачів. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_8244

Базова

10. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2016. 258 с.
11. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник. Х: ХДУХТ, 2017. 288 с.
12. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 342 с.
13. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2015. 83 с.
14. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник. К.: КНТЕУ, 2015. 632 с.

Допоміжна

15. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст]. К.: Центр учбової літератури, 2015. 303 с.
16. Завадинська О. Ю. Титвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2013. 200 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

17. Сайт професіоналів ресторанно-готельного бізнесу. – Режим доступу : <http://www.restorator.ua>.
18. Оtelier & ресторатор. – Режим доступу : <http://otelier-restorator.com/free>.
19. Гурмэ. – Режим доступу : <http://www.gourmet.com.ua>.
20. Restaurant news. – Режим доступу : <http://nrn.com>.
21. Тренди в українському ресторанному бізнесі – Режим доступу: <http://intrends.me/2.html>;
22. Креатив ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://frend.org.ua/post217808253>;
23. Prohotelia – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.
24. Журнал про бізнес «Підприємець» – Режим доступу: <http://predprinimatel.co.ua/ua/entrepreneurship/practice/6-oshibok-restratora-v-rabote-s-personalom>;
25. Академія гостинності. – Режим доступу: <http://hotel-rest.com.ua/node/550>.