

**СИЛАБУС КУРСУ**  
**«СЕРВІС ЗАКЛАДІВ**  
**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

**2020/2021 н.р.**



**ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ**  
**ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА**

Ступінь вищої освіти - бакалавр  
 Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»  
 Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
 Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
 Компонент освітньої програми – нормативна дисципліна

Рік підготовки - 2 рік, семестр – III  
 Кількість кредитів: 6      Мова викладання: українська

**Керівник курсу** - Горішна Оксана Іванівна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи  
**Контактна інформація** – [Oksanagorish@gmail.com](mailto:Oksanagorish@gmail.com)

**АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ**

Навчальна дисципліна «Сервіс закладів готельно-ресторанного бізнесу» спрямована на формування фахових компетентностей щодо організації та управління технологіями та процесами в готельно-ресторанному господарстві з надання основних та додаткових послуг; на визначення цілей і завдань сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства в умовах сьогодення.

Предметом вивчення дисципліни «Сервіс закладів готельно-ресторанного бізнесу» є сервісно-технологічні цикли надання основних і додаткових послуг, призначених для задоволення потреб різних контингентів, в сфері індустрії гостинності.

Дисципліна спрямована на формування навичок кваліфікованого фахівця в галузі готельно-ресторанного господарства, який може виконувати технологічні цикли сервісної діяльності, функції в процесі обслуговування, забезпечуючи послуги високої якості в умовах підвищеного комфорту.

**СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
<b>12/12</b>	<b>Змістовий модуль1. ОСНОВИ СЕРВІСУ ГОСТИННОСТІ</b>		
4/4	Тема 1. Гостинність як технологічний елемент готельного та ресторанного обслуговування	Знати місце готельно-ресторанного господарства в індустрії, пояснити модель гостинності в системі «гість – послуга середовища гостинності», аналізувати сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності.	Усний контроль, практична перевірка
4/4	Тема 2. Теоретичні аспекти сервісної діяльності	Знати багатогранність поняття «сервіс», пояснити сервіс як діяльність, як потребу, як послугу, класифікувати види послуг, ідентифікувати етапи надання послуги.	Фронтальна перевірка, практичні завдання, захист міні-проектів
4/4	Тема 3. Комфорт та культура як складові сервісної діяльності	Знати поняття «комфорт» – інформаційний, економічний, естетичний, економічний, побутовий, психологічний, пояснити компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу, оцінити роль працівників «контактної зони» в сервісній діяльності, обґрунтувати складову систем сервісу «людина-середовище».	Дискусійні питання, практичні/завдання, ситуативні завдання, тестовий контроль <b>Модульний контроль 1</b>

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
10/12	<b>Модуль 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПОСЛУГ, ЯКІ ВОНИ НАДАЮТЬ</b>		
4/6	Тема 4. Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства та їх послуг	Знати характеристику основних типів закладів ресторанного господарства, класифікувати їх, ідентифікувати послуги у сфері ресторанного господарства, запропонувати види послуг залежно від типу і класу закладу РГ.	Усний контроль, практичні завдання, захист есе
6/6	Тема 5. Класифікація, характеристика закладів розміщення та їх послуг	Знати основні підходи до класифікації готельних господарств, класифікувати готелі, ідентифікувати форми засобів розміщення, охарактеризувати види послуг готельних підприємств.	Практичні/творчі завдання, ситуативні завдання, тестовий контроль <b>Модульний контроль 2</b>
24/24	<b>Змістовий модуль 3. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>		
6/6	Тема 6. Матеріально-технічне та інформаційне забезпечення сервісної діяльності закладів ресторанного господарства	Знати загальну характеристику матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування, види, призначення меню, ідентифікувати столовий посуд, прибори, столову білизну, складати акт на списання МТЗ, застосувати навички складання меню і карт напоїв.	Фронтальна перевірка, завдання, ситуативні завдання, захист міні-проекти
4/6	Тема 7. Підготовка до обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства	Знати технологічні цикли підготовки торгового залу до обслуговування споживачів, застосувати навички моделювання технологічних циклів сервірування, підготовки до обслуговування, складати план проведення інструктажу перед початком роботи.	Практична перевірка ситуативні завдання, презентація, захист есе
6/6	Тема 8. Організація безпосереднього обслуговування в закладах ресторанного господарства	Знати сутність форм і методів обслуговування, ідентифікувати види сервісу, охарактеризувати сервіс подачі страв та напоїв, застосувати навички моделювання технологічних циклів обслуговування споживачів в торгівельній залі.	Фронтальна перевірка, дискусійні питання ситуативні завдання, захист рефератів
8/6	Тема 9. Організація бенкетів та прийомів	Знати види бенкетів та прийомів, класифікувати їх, приймати замовлення на проведення бенкету, розробляти технологічні цикли підготовки і виконання замовлення різних видів бенкетів та прийомів, застосувати навички моделювання процесу обслуговування.	Усний контроль, практичні завдання, ситуативні завдання, захист міні-проектів, тестовий контроль <b>Модульний контроль 3</b>
18/22	<b>Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b>		
4/4	Тема 10. Інформаційний сервіс в закладах розміщення	Знати сутність і значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу, ідентифікувати інформаційну книгу готелю, інформаційний буклет, інформаційний бюлетень, обґрунтувати роль сайту готелю і функції служби порт'є як інформаційного сервісу.	Дискусійні питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
4/6	Тема 11.Порядок реєстрації та розміщення гостей	Знати основні технологічні цикли: бронювання, прийому та розміщення, розселення, аналізувати складові технологічних циклів резервування, забезпечення охорони і безпеки.	Усне опитування, Дискусійні питання, практична перевірка, ситуативні завдання
4/6	Тема 12.Організація роботи поверхового сервісу готелю	Знати види послуг, що надаються мешканцям на поверсі, технологію їх надання, розрізняти технологічні цикли: основний, обслуговуючий, допоміжний, аналізувати операції технологічного циклу підготовки приміщень житлового фонду і загального користування, вміти провести контроль якості прибирання.	Захист есе, тематичні доповіді, практичні завдання, ситуативні завдання,
6/6	Тема 13. Організація надання додаткових послуг проживаючим в закладах розміщення	Знати послуги на підставі оренди приміщень в готелі, послуги посередницького характеру, платні та безкоштовні послуги, вміти застосувати навички порядку замовлення транспорту, розрізняти види дозвілля в готелі, розробляти технологічні цикли додаткових послуг.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тестовий контроль <b>Модульний контроль 4</b>
<b>10/10</b>	<b>Змістовий модуль 5. СЕРВІС ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ</b>		
4/6	Тема 14. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі	Знати спеціальні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства, аналізувати технологічні цикли спеціальних форм обслуговування, розробляти технологічні цикли послуг «Room service», «Mini-Bar», all Inclusive, розробляти модель обслуговування різних категорій туристів.	Дискусійні питання, практичні завдання, тематичні повідомлення, захист міні-проектів
6/4	Тема 15. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі	Знати асортимент надання додаткових послуг залежно від категорії готелю, аналізувати технології послуг культурно-масового характеру, розробляти технологічні цикли «гала-івент», конференц-послуг.	Фронтальна перевірка, практичні завдання, ситуативні завдання, тестовий контроль <b>Модульний контроль 5</b>
<b>12/14</b>	<b>Змістовий модуль 6. ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС</b>		
4/6	Тема 16.Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг	Знати підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці, аналізувати особливості міжнародних готельних мереж Inter Continental Hotel Group, Hilton, Marriott International, Wyndham Hotel Group, Choice Hotels, Accor Group, Starwood Hotels, REIKARZ, оцінювати вплив звичаїв, культури, побуту, вірування народів на сервіс та обслуговування.	Захист рефератів, практичні завдання, творчі завдання, тематичні повідомлення. Захист ІНДЗ
<b>12/14</b>	<b>Змістовий модуль 6. ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС</b>		

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
4/4	Тема 17. Зарубіжний досвід ринку ресторанних послуг	Знати особливості сервісу в закладах ресторанного господарства закордонних форматів, ідентифікувати сервіс ресторанів швидкого обслуговування, сервісу в мережевій системі формату Quick&Casual, «високої кухні», розробляти технологічні цикли системи сервісу.	Фронтальна перевірка, практичні завдання, ситуативні завдання, тематичні повідомлення
4/4	Тема 18. Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу	Знати як впливає рівень сервісу на конкурентоздатність закладів готельно-ресторанного господарства пояснити стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві, розрізняти моделі досягнення якості.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тестовий контроль <b>Модульний контроль 6</b>

## ПОЛІТИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські та практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології компетентнісного навчання.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми їх проведення: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, ситуативні кейси, розв'язування практичних задач.

На лекціях у формі активної бесіди з елементами дискусії розглядаються основні теоретичні положення теми, які вимагають роз'яснення та уточнення з боку викладача. На лекціях вимагається активна участь студентів у обговоренні ключових положень теми, ведення стислого конспекту лекції.

Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на практичних (семінарських) заняттях у формі міні-дискусій, представлення міні-проектів, заслуховування та аналізу тематичних доповідей та рефератів, а також шляхом розв'язування практичних задач.

В процесі практичного (семінарського) заняття студенти вчаться формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, вчаться публічно виступати, володіти і правильно застосовувати розрахункові формули для розв'язування практичних задач.

Питання для обговорення, практичні та індивідуальні завдання для підготовки до семінарських та практичних занять, конкретні вимоги до окремих тем занять подані у відповідних методичних вказівках.

## ВИМОГИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основним завданням самостійної роботи студентів є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками сервісно-виробничої діяльності в сфері ресторанного господарства.

Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання. Крім того, по деяких темах передбачається написання рефератів, міні-проектів. Обсяг самостійної роботи визначається кількістю годин, передбачених робочою програмою.

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ ТА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до **Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів за кредитно-модульною системою.**

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають:

- *поточний контроль,*
- *модульний контроль,*
- *виконання індивідуального навчально-дослідного завдання.*

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

- робота в малих групах спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних питань з наступною демонстрацією результатів та засвоєння навчального матеріалу;
- пояснювально-ілюстративний метод – спрямований на повідомлення інформації різними засобами (словесними, наочними, практичними) з використанням різних

джерел, особливо відеоматеріалів.

- метод проектів – передбачає застосування індивідуальної, парної, групової роботи аналітичного, пошукового, презентаційного, практичного, творчого характеру;
- майстер-клас – це ефективна форма передачі знань і умінь, обміну досвідом в рамках пізнавального та проблемного навчання, центральною ланкою якої є демонстрація оригінальних методів освоєння певного змісту за активної ролі всіх учасників заняття;
- проблемний виклад навчального матеріалу – метод навчання, який передбачає постановку перед студентами проблеми і визначення шляхів її розв’язання з приховуванням можливих пізнавальних суперечностей;
- аналіз та діагностика ситуацій – дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності та передбачає розв’язування ситуативних завдань.
- презентації – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень, захист міні-проектів тощо;
- дискусія - обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань;
- ситуативне моделювання – це побудова навчального процесу за допомогою включення у гру (передусім ігрове моделювання технологій та процесів, що вивчаються). Учасники навчального процесу, за ігровою моделлю, перебувають в інших умовах, ніж у традиційному навчанні.

**Модульний контроль** проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практично-семінарських занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як і перевірку теоретичних положень курсу, так і розв’язування практичних завдань.

**Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)** студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням. Це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

ТАБЛИЦЯ розподілу балів за підсумковими контрольними заходами та відповідними ваговими коефіцієнтами

I семестр	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контр.)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Підсумкова оцінка
Вагові коефіцієнти, %	70	20	10	100
Розрахунок оцінки в балах	80	85	90	76

#### Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах (I сем.)

$$80 \times 0,7 + 85 \times 0,2 + 90 \times 0,1 = 76$$

Студенти як відповідальні учасники освітнього процесу дотримуються норм академічної доброчесності, усвідомлюють наслідки її порушення, що визначаються Положенням про академічну доброчесність у Галицькому коледжі імені В’ячеслава Чорновола.

Письмові роботи, презентації перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних заходів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

## ПОЛІТИКА ЩОДО ВІДВІДУВАННЯ, ДЕДЛАЙНІВ ТА ПЕРЕСКЛАДАННЯ

Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у науково-дослідницьких заходах, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу. Пропущені заняття та незадовільні оцінки (поточний контроль, ПМК) повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача.

ІНДЗ, ПМК, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 10 балів).

До початку сесії студенти повинні виконати усі підсумкові контрольні заходи і отримати по кожному з Модулів 1, 2, 3 не менше 60 балів.

Перескладання незадовільних оцінок здійснюється відповідно до **Положення про порядок ліквідації академічних заборгованостей**.

## ЛІТЕРАТУРНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА КУРСУ

1. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. **Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник**. Харків: Світ Книг, 2018. 657 с.
2. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., **Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник**. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.
3. Машир М.П., Пасюк А.П. **Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб.** Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.
4. **HoReCa: навч. посіб.: У 3 т. Т. 1 Готелі / За ред. А.А. Мазаракі**. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.
5. Нечаюк Л.І. **Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент**. Київ: ЦУЛ, 2016. 345 с.
6. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. **Інноваційні ресторани технології: Основи теорії**. Київ: Кондор, 2015, 250 с.
7. П'ятницька Н.О. **Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької**. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.
8. Мальська М.П. **Готельний бізнес: теорія і практика**. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. **Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб.** Київ: Центр учбової літератури, 2016. 348 с.
10. **HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі**. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.
11. Мальська М. П. **Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук**. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.
12. Шепелева С.В., Руденко Г. В. **Організація готельного господарства**. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання. Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 497
13. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. **Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»)**. К.: КУТЕП. 2004. 163 с.
14. **Іванова Л.О. Моніторинг світового ринку готельних та рестораних послуг. – Львів: Магнолія 2006, 227 с.**

---

**!!! Навчальні посібники, виділені кольором, наявні у бібліотеці коледжу**

### СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ В III СЕМЕСТРІ

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень	14 тиждень	15 тиждень	16 тиждень	17 тиждень
Лекції	Л1 Л2	Л3 Л4	Л5	Л6	Л7 Л8 Л9					Л10 Л11 Л12	Л13 Л14	Л15 Л16 Л17	Л18				
Семінарськ о- практичні	П1	П2 С3 П4	П5	С5 П61	П62 П7 П81	П82	П91 П92 С9	П10 П11 П12	П13 С13	П14	П15 С15	П16 П17	Л17 С18				
Контроль знань	ПО	П О ПО, МК 1	ПО	ПО, МК 2	ПО ПО ПО	ПО	ПО, МК 3	ПО ПО ПО	ПО, МК 4	ПО ПО, МК 5	ПО, ІНДЗ	ПО, МК 6					

Л1 – лекційне заняття по темі 1

П1 – практичне завдання по темі 1

С1 – семінарське заняття по темі 1

ПО – поточне опитування

ІНДЗ – індивідуальне навчально-дослідне завдання

МК1 – модульний контроль 1