

СИЛАБУС КУРСУ
«СЕРВІС ЗАКЛАДІВ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

2019/2020 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

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
12/12	Змістовий модуль 1. ОСНОВИ СЕРВІСУ ГОСТИННОСТІ		
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.	Питання, практичні завдання
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.	Питання, 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».	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тести Модульний контроль 1

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
10/12	Модуль 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПОСЛУГ, ЯКІ ВОНИ НАДАЮТЬ		
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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тести
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.	Питання, практичні завдання/задачі, ситуативні завдання, реферати міні-дискусія Модульний контроль 2
24/24	Змістовий модуль 3. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА		
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, столу білизну, складати акт на списання МТЗ, застосувати навички складання меню і карт напоїв.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати, 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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати
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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати, тести
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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати, міні-проекти Модульний контроль 3
18/22	Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА		
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 портье як інформаційного сервісу.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
4/6	Тема 11.Порядок реєстрації тарозміщення гостей	Знати основні технологічні цикли: бронювання, прийому та розміщення, розселення, аналізувати складові технологічних циклів резервування, забезпечення охорони і безпеки.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати, тести
4/6	Тема 12.Організація роботи поверхового сервісу готелю	Знати види послуг, що надаються мешканцям на поверсі, технологію їх надання, розрізнати технологічні цикли: основний, обслуговуючий, допоміжний, аналізувати операції технологічного циклу підготовки приміщень житлового фонду і загального користування, вміти провести контроль якості прибирання.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати, повідомлення
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, розрізнати види дозвілля в готелі, розробляти технологічні цикли додаткових послуг.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення, міні-дискусія Модульний контроль 4
10/10	Змістовий модуль 5. СЕРВІС ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ		
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 «Roomservice», «Mini-Bar», allInclusive, розробляти модельобслуговування різних категорій туристів.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення
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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення. Модульний контроль 5
12/14	Змістовий модуль 6. ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС		
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 InterContinentalHotelGroup, Hilton, MarriottInternational, WyndhamHotelGroup, ChoiceHotels, AccorGroup, StarwoodHotels, REIKARZ, оцінитивплив звичаїв, культури, побуту, вірування народів на сервіс та обслуговування.	Питання, практичні завдання, повідомлення, реферат

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 система сервісу.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення
4/4	Тема 18. Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу	Знати як впливає рівень сервісу на конкурентоздатності закладів готельно-ресторанного господарства пояснити стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві, розрізняти моделі досягнення якості.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення. Модульний контроль 6

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 вчать формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, вчать 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;
- презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень, захист міні-проектів тощо;
- дискусія - обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань;
- кейс-метод - аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності.

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

І 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 безповажних 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.
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. 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.
5. 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
6. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). К.: КУТЕП. 2004. 163 с.
7. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Ніколаєнко-Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. Харків: Світ книги, 2012. 288.
8. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник. Львів: Афіша, 2013. 560.
9. Мальська М.П. Ганич О.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
10. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: [http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoii_spravy%20\(2\).pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoii_spravy%20(2).pdf). (дата звернення 26.08.2019)

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

СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ В ІІІ 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	Л17 С18
Контроль знань	ПО	П О	ПО, МК 1	ПО	ПО, МК 2	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