

СИЛАБУС КУРСУ
«ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС»

2019/2020 н.р.



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 «Зарубіжний сервіс» спрямована на формування фахових компетентностей щодо організації та управління сервісними технологіями та процесами в готельно-ресторанному господарстві з урахуванням зарубіжного досвіду; надання основних та додаткових послуг, визначення цілей і завдань сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства в контексті міжнародної практики.

Предметом вивчення дисципліни «Зарубіжний сервіс» є сервісно-технологічні цикли надання основних і додаткових готельно-ресторанних послуг, призначених для задоволення потреб різних контингентів, із застосуванням зарубіжного досвіду в сфері індустрії гостинності України.

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 та зарубіжного сервісу.

СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
14/12	Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ І СЕРВІСУ		
4/4	Тема 1. Теоретичні аспекти сервісної діяльності в сфері гостинності у вітчизняній і міжнародній практиці	Знати багатогранність поняття «сервіс», пояснити сервіс як діяльність, як потребу, обґрунтувати місце готельно-ресторанного господарства в індустрії гостинності, аналізувати сучасні підходи до розвитку світової індустрії гостинності.	Питання, практичні завдання
4/4	Тема 2. Послуги як складова сервісу в сфері вітчизняного і зарубіжного готельно-ресторанного бізнесу	Знати сутність послуг, класифікувати види послуг, перерахувати етапи надання послуги, обґрунтувати вплив рівня сервісної діяльності на показники якості.	Питання, практичні завдання, тематичні доповіді

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
6/4	Тема 3. Аспекти сервісу в готельно-ресторанному господарстві в Україні і світі	Знати поняття «комфорт» – інформаційний, економічний, естетичний, економічний, побутовий, охарактеризувати психологічний аспект сервісу, пояснити значення 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
14/20	Модуль 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПОСЛУГ, ЯКІ ВОНИ НАДАЮТЬ		
4/6	Тема 4. Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства у вітчизняній і зарубіжній практиці	Знати характеристику основних типів закладів ресторанного господарства в Україні і світі, класифікувати їх, порівняти підходи до класифікації закладів ресторанного господарства.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення
4/8	Тема 5. Класифікація, характеристика закладів розміщення в Україні за кордоном	Знати поділ засобів розміщення за різними видами класифікації готельних господарств, ідентифікувати готелі за ознаками класифікації, ідентифікувати форми засобів розміщення, застосувати навички порівняння систем класифікації готелів.	Питання, практичні завдання/задачі, ситуативні завдання, реферати міні-дискусія
6/6	Тема 6. Послуги закладів готельно-ресторанного господарства, система уніфікації послуг гостинності	Знати види послуг що надаються готельними і ресторанными закладами, відтворити етапи надання послуги, ідентифікувати послуги в сфері готельно-ресторанного бізнесу, вміти розшифрувати позначення уніфікованих послуг.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тематичні доповіді тести Модульний контроль 2
26/30	Змістовий модуль 3. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ		
4/6	Тема 7. 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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати,
6/8	Тема 8. Технологія і організація підготовки і безпосереднього обслуговування споживачів в закладах РГ	Знати сутність форм і методів обслуговування, охарактеризувати цикл підготовки до обслуговування, ідентифікувати види вітчизняного і зарубіжного сервісу, застосувати навички моделювання технологічних циклів обслуговування споживачів в торгівельній залі.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тематична доповідь

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
8/8	Тема 9. Організація бенкетів та прийомів	Знати види бенкетів та прийомів в українській і міжнародній практиці, 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/задачі, ситуативні завдання, реферати, міні-проекти
8/8	Тема 10. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі	Знати спеціальні форми обслуговування, аналізувати технологічні цикли спеціальних форм обслуговування, оцінити вплив звичаїв, культури, побуту, вірування народів на сервіс, розробляти технологічні цикли послуг «Roomservice», «Mini-Bar», allInclusive, розробляти модель обслуговування різних категорій туристів, розшифрувати позначення уніфікованих послуг харчування.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, реферати, міні-проекти Модульний контроль 3
22/24	Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В СВІТОВІЙ ПРАКТИЦІ І В УКРАЇНІ		
4/4	Тема 11. 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, міні-дискусія повідомлення
4/6	Тема 12. Порядок реєстрації та розміщення гостей, міжнародні системи бронювання	Знати технологічний алгоритм гостьового циклу, пояснити правила застосування міжнародних комп'ютерних системи бронювання на світовому ринку, аналізувати складові технологічних циклів резервування, забезпечення охорони і безпеки.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, тематичні доповіді, тести
6/8	Тема 13. 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.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, міні-дискусія тематичні доповіді

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
8/6	Тема 14. 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 та заходів дозвілля.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, повідомлення, міні-дискусія Модульний контроль 4
10/8	Змістовий модуль 5. ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СЕРВІСУ		
4/4	Тема 15. Міжнародні організації, ланцюги, мережі в сфері готельно-ресторанного бізнесу	Знати міжнародні організації в сфері готельно-ресторанного бізнесу їх цілі, діяльність, аналізувати особливості міжнародних готельних і ресторанных мереж, обґрунтувати переваги і недоліки франчайзингу у сфері готельно-ресторанного бізнесу, ідентифікувати особливості сервісу в міжнародних мережевих системах готельно-ресторанного бізнесу.	Питання, практичні завдання, повідомлення, реферат
6/4	Тема 16. Управління якістю сервісу та послуг в готельно-ресторанному господарстві	Знати як впливає рівень сервісу на конкурентоздатність закладів готельно-ресторанного господарства, охарактеризувати методи управління якістю сервісу та послуг, пояснити стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві, розрізняти моделі досягнення якості.	Питання, практичні завдання, ситуативні завдання, міні-дискусія повідомлення Модульний контроль 5

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

3 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 (3 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, відрадження, 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. 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.
7. Сало Я.М. **Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник**. Львів: Афіша, 2013. 560.
8. Мальська М.П., Ганич О.М. **Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник**. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

	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 ₁	Л9 ₂	Л10	Л11	Л12	Л13 ₁ Л13 ₂	Л14		Л15	Л16
Семінарсько-практичні	П1	П2	П3 С3	П4	П5 П6	С6	П7 П8 ₁	П8 ₂	П9 ₁ П9 ₂	П10 ₁	П10 ₂ С10	П11	П12	П13	П14 ₁ П14 ₂ С14	П15	П16 С16
Контроль знань	ПО	ПО	ПО, МК 1	ПО	ПО	ПО, МК 2	ПО	ПО	ПО	ПО	ПО, МК 3	ПО	ПО	ПО	ПО, МК 4	ПО, ІНДЗ	ПО, МК 5

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

МК 1 – модульний контроль 1