

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора
з навчальної роботи
Г.А. Ільчук
30.08.2019р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

СЕРВІС ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

назва навчальної дисципліни

НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ, СПЕЦІАЛЬНІСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 6 Загальна кількість годин – 180 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
		Мова викладання: українська
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Рік підготовки:
		2-й
		Лекції:
		36
		Практичні, семінарські:
50		
Самостійна робота:		
94		
Вид контролю: залік		

Розробник:

Горішна Оксана Іванівна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньо-професійної програми



З. Ф. Бриндзя

ПОГОДЖЕНО:

Завідувач відділення
економіки та туризму

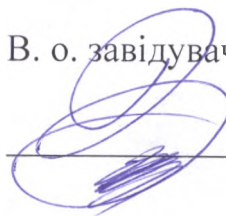


С. Я. Добровольська

РЕКОМЕНДОВАНО:

Кафедрою готельно-ресторанної
справи
протокол № 1 від 29.08.2019р.

В. о. завідувача кафедри



З.Ф. Бриндзя

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ СЕРВІС ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Дисципліна «Сервіс закладів готельно-ресторанного бізнесу» є вибірковою дисципліною циклу професійної і практичної підготовки для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр».

В сервісі закладів готельно-ресторанного бізнесу розглядаються гостинність як технологічний елемент готельного та ресторанного обслуговування; теоретичні аспекти сервісної діяльності; комфорт та культура як складові сервісної діяльності; класифікація, характеристика закладів готельно-ресторанного господарства та їх послуг; технологічні цикли сервісного обслуговування в закладах готельно-ресторанного бізнесу різних типів та форматів; організація дозвілля та додаткові послуги в закладах готельно-ресторанного господарства; закордонний досвід готельно-ресторанного сервісу та управління його якістю.

Метою навчальної дисципліни «Сервіс закладів готельно-ресторанного бізнесу» є формування в студентів сучасних теоретичних основ та практичних навичок організації та управління сервісними технологіями в готельно-ресторанному господарстві; набуття здатності у визначенні цілей і завдань сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства з раціоналізації процесів сервісу; здійснення операцій пов'язаних із наданням основних та додаткових послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Завдання навчальної дисципліни «Сервіс закладів готельно-ресторанного бізнесу» полягає у формуванні розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

загальні компетентності:

- здатність до розуміння соціально-економічних явищ, суспільних процесів і тенденцій науково-технічного прогресу;
- здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовуючи здобуті знання;
- здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;
- здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу;
- здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

спеціальні (предметні):

- здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати;
- здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

- здатність формувати і реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);
- здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;
- здатність аналізувати та впроваджувати новітні технології у закладах готельно-ресторанного господарства та управляти рекреаційними комплексами;
- здатність організовувати роботу персоналу, ефективну взаємодію структурних підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **результати навчання:**

- розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно-економічних процесів, тенденцій науково-технічного прогресу;
- освоювати нові області, використовуючи здобуті знання;
- уміння застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;
- уміння використовувати організаторські навички для планування роботи колективу;
- розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції при спілкуванні з ними;
- демонструвати уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- знання принципів організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур;
- уміння організувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, ділянок та інших структур закладів ресторанного та готельного господарства з дотриманням діючих нормативних документів;
- уміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);
- здійснювати організацію сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- уміння розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- знання номенклатури основних і додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства; уміння здійснювати операції, пов'язані з наданням цих послуг.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS– 6	Спеціальність: 241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА	Обов'язкова (нормативна) Мова викладання: українська
Кількість змістових модулів- 6		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 180 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	II
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 год.		Лекції:
		36
		Практичні, семінарські:
		50
		Самостійна робота:
94		
	Вид контролю: залік	

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
-------------------------------	-----------------

	Всього	у тому числі			
		л	п	с	С.р.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Змістовий модуль 1. ОСНОВИ СЕРВІСУ ГОСТИННОСТІ					
Тема 1. Гостинність як технологічний елемент готельного та ресторанного обслуговування	8	2	2	-	4
Тема 2. Теоретичні аспекти сервісної діяльності	8	2	2	-	4
Тема 3. Комфорт та культура як складові сервісної діяльності	8	2	-	2	4
Разом за змістовим модулем 1.	24	6	4	2	12
Модуль 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПОСЛУГ, ЯКІ ВОНИ НАДАЮТЬ					
Тема 4. Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства та їх послуг	8	2	2	-	6
Тема 5. Класифікація, характеристика закладів розміщення та їх послуг	12	2	2	2	6
Разом за змістовим модулем 2.	22	4	4	2	12
Змістовий модуль 3. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА					
Тема 6. Матеріально-технічне та інформаційне забезпечення сервісної діяльності закладів ресторанного господарства	12	2	4	-	6
Тема 7. Підготовка до обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства	10	2	2	-	6
Тема 8. Організація безпосереднього обслуговування в закладах ресторанного господарства	12	2	4	-	6
Тема 9. Організація бенкетів та прийомів	14	2	4	2	6
Разом за змістовим модулем 3.	48	8	14	2	24
Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА					
Тема 10. Інформаційний сервіс в закладах розміщення	8	2	2	-	4
Тема 11. Порядок реєстрації та розміщення гостей	10	2	2	-	6
Тема 12. Організація роботи поверхового сервісу готелю	10	2	2	-	6

Тема 13. Організація надання додаткових послуг проживаючим в закладах розміщення	12	2	2	2	6
Разом за змістовим модулем 4.	40	8	8	2	22
Змістовий модуль 5. СЕРВІС ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ					
Тема 14. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі	10	2	2		6
Тема 15. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі	10	2	2	2	4
Разом за змістовим модулем 4.	20	4	4	2	10
Змістовий модуль 6. ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС					
Тема 16. Зарубіжний досвід функціонування ринку готельних послуг	10	2	2	-	6
Тема 17. Сервіс ресторанних послуг за кордоном	8	2	2	-	4
Тема 18. Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу	8	2	-	2	4
Разом за змістовим модулем 6	26	6	4	2	14
Разом за семестр	180	36	38	12	94

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

«СЕРВІС ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

Змістовий модуль 1. ОСНОВИ СЕРВІСУ ГОСТИННОСТІ

Тема 1. Гостинність як технологічний елемент готельного та ресторанного обслуговування

Навчально-виховне завдання і структура предмету «Сервіс закладів готельно-ресторанного господарства». Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельно-ресторанному господарстві. Сутність і соціально-економічне значення готельно-ресторанного господарства.

Місце готельно-ресторанного господарства в індустрії. Сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності. Сутність і структура світового ринку гостинності.

Модель гостинності в системі «гість – послуга середовища гостинності». Зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності. Ресурси гостинності.

Тема 2. Теоретичні аспекти сервісної діяльності

Основи сервісу гостинності. Теоретичні основи сервісології. Сутність сервісу. Багатогранність поняття «сервіс». Сервіс як діяльність, як потреба, як послуга. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя та економічні показники.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні.

Товарна структура світового ринку готельних послуг. Історичні етапи розвитку послуг і сервісної діяльності.

Загальна сутність сервісної діяльності. Сутність послуг. Сучасні аспекти сервісної діяльності. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя. Сервіс як філософія закладу.

Характеристика етапів надання послуги: забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування.

Сервіс як засіб задоволення потреб людини. Якість сервісної діяльності.

Тема 3. Комфорт та культура як складові сервісної діяльності

Сервіс як система мір рівня комфорту та задоволення. Поняття «комфорт» – інформаційний, економічний, естетичний, економічний, побутовий, психологічний. Етика і психологія в сервісній діяльності побутових, господарських та культурних потреб гостей за умови професійного обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту.

Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Культура сервісної діяльності. Поняття «культура». Культура сервісу та сервісної діяльності в готельно-ресторанній сфері. Компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в індустрії гостинності.

Етика і психологія сервісної діяльності умови професійного обслуговування. Професійна етика працівників. Принципи, функції і концепції сервісного обслуговування.

Основні етичні вимоги до працівників готельно-ресторанної індустрії.

Психологія сфери сервісу. Суть психології обслуговування в готельному господарстві Поняття і складові культури сервісу.

Персонал сервісу готельно-ресторанних закладів – види професій, кваліфікація. Поняття етичної культури. Професійна етика працівників «контактної зони».

Атмосфера закладів готельно-ресторанного господарства, як складова ресторанного сервісу. Інтер'єр закладу як система «людина-середовище». Поняття «інтер'єр» та «психологічний клімат приміщення».

Залежність інтер'єру від типу закладу. Основні тенденції у вирішенні сучасних інтер'єрів.

Модуль 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПОСЛУГ, ЯКІ ВОНИ НАДАЮТЬ

Тема 4. Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства та їх послуг

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства. Класи закладів ресторанного господарства.

Сучасні концепції організації ресторанів: концептуальних, етнічних, препатійних, мережевих ресторанів. Вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика закладів швидкого обслуговування. Комбіновані заклади ресторанного обслуговування.

Особливості послуг у сфері ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства різних типів і класів. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками. Номенклатура основних і додаткових послуг залежно від параметрів закладу ресторанного господарства. Загальні вимоги до послуг ресторанного господарства.

Правила роботи закладів ресторанного господарства.

Тема 5. Класифікація, характеристика закладів розміщення та їх послуг

Основні підходи до класифікації готельних господарств. Класифікація підприємств готельного господарства України згідно ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів». Європейська класифікація.

Поділ засобів розміщення відповідно до класифікації ЮНВТО. Форми засобів розміщення: тільки розміщення або розміщення та додаткові послуги. Види засобів розміщення: колективні, індивідуальні, приватні.

Загальні вимоги до підприємств готельного господарства. Вимоги до різних категорій готелів України.

Види послуг, що надаються готельним господарством. Загальні вимоги до послуг.

Змістовий модуль 3. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 6. Матеріально-технічне та інформаційне забезпечення сервісної діяльності

Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування. Торгівельні приміщення закладів ресторанного господарства: основні і допоміжні. Сучасні вирішення планування залів.

Устаткування закладів ресторанного господарства. Торгівельні меблі, принципи розміщення. Сучасні вимоги до меблів.

Столовий посуд, прибори, столова білизна закладів ресторанного господарства, призначення, загальна характеристика асортименту. Норми забезпечення посудом закладів ресторанного господарства залежно від типу. Вимоги до столового посуду, приборів закладів харчування.

Визначення кількості столового посуду і приладдя для закладів різних типів. Складання акту на списання товарно-матеріальних засобів.

Види, призначення функції меню. Асортиментний мінімум. Порядок записання страв і закусок в меню. Принципи складання та оформлення меню. Розподіл добової норми при складанні меню денного раціону.

Розробка і затвердження меню. Вимоги до оформлення меню. Особливості меню закладів різних типів. Електронне меню.

Карти напоїв. Характеристика коктейльної карти, карти пива, карти кави, чаю. Вимоги до структури і оформлення.

Тема 7. Підготовка до обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

Значення правильної організації підготовки торгового залу до обслуговування споживачів. Етапи підготовки до обслуговування. Технологічний цикл санітарно-гігієнічної підготовки торговельних приміщень як складова створення комфорту середовища.

Значення сервірування столів, види. Послідовність виконання операцій при сервіруванні стола. Попереднє сервірування обідніх столів залежно від періоду дня, згідно прийнятого меню.

Культура оформлення та дизайн столів. Естетика сервірування обідніх столів. Декоративні предмети для сервірування. Декоративне оздоблення стола.

Особиста підготовка обслуговуючого персоналу перед початком обслуговування. Методика проведення інструктажу з працівниками сервісу. Розробка плану проведення інструктажу перед початком роботи. Організація праці обслуговуючого персоналу.

Моделювання процесу підготовки і проведення інструктажу перед початком роботи, складання графіків виходу на роботу.

Тема 8. Організація безпосереднього обслуговування в закладах ресторанного господарства

Сутність форм і методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Структура процесу обслуговування офіціантами. Характеристика комбінованого методу обслуговування споживачів.

Види сервісу: французький, англійський, російський.

Технологічні цикли обслуговування споживачів в торгівельній залі. Основні етапи повсякденного обслуговування споживачів в торгівельній. Порядок і черговість обслуговування гостей.

Зустріч гостей, розміщення їх за столиками. Надання меню і преїскурантів, прийом замовлення. Послідовність виконання замовлення. Правила і техніка подавання холодних страв і закусок, перших, других гарячих страв, солодких страв, гарячих напоїв. Способи подачі при індивідуальному і груповому обслуговуванні.

Винний сервіс. Кваліфікаційна характеристика сомельє. Основні методи і форми роботи сомельє. Шляхи формування винного асортименту в ресторані. Складання карти вин. Основи еногастрономії.

Сервіс напоїв. Технологічні цикли подачі вино-горілчаних виробів і безалкогольних холодних напоїв. Основні рекомендації подавання вино-горілчаних напоїв до страв і закусок.

Прибирання і заміна використаного посуду. Розрахунок з відвідувачами. Подача рахунку і проведення розрахунків.

Моделювання техніки процесу повсякденного обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Тема 9. Організація бенкетів та прийомів

Види і класифікація прийомів та бенкетів. Неофіційні та офіційні бенкети. Бенкети з розміщенням за столом. Бенкети без розміщення за столом. Бенкети універсальні, спеціалізовані, комбіновані.

Порядок приймання і оформлення замовлення на проведення бенкетів у закладах ресторанного господарства.

Підготовка обслуговуючого персоналу. Технологічні цикли виконання замовлення на проведення бенкету.

Технологія обслуговування бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Технологія обслуговування бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Складання меню. Розрахунок кількості столового посуду, білизни. Правила подавання страв закусок і напоїв.

Технологія обслуговування бенкетів: бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-фуршет-десерт, комбінований бенкет. Технологічні цикли підготовки і проведення бенкетів, техніка обслуговування.

Технологія обслуговування тематичних бенкетів: бенкету-весілля, на честь знаменитих дат, дитячих свят, ювілеїв. Технологія обслуговування бенкету коктейль-парті. Технологія обслуговування дитячих бенкетів.

Особливості проведення прийомів за протоколом. Дипломатичні прийоми, їх класифікація. Характеристика основних форм відносин за протоколом. Підготовча робота із влаштування прийому.

Особливості технології обслуговування і проведення прийомів: «келих вина з сиром», «жур фікс», «раут», «діловий сніданок», «обід», «бар-бекю», «пікнік» та інші.

Складання схеми розміщення столів залежно від виду бенкету. Сервірування бенкетних столів. Розробка заходів щодо технології підготовки і проведення тематичних бенкетів.

Моделювання процесу обслуговування бенкетів за столом.
Відпрацювання техніки обслуговування бенкетів.

Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 10. Інформаційний сервіс в закладах розміщення

Поняття інформаційних ресурсів. Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства, організація комунікацій, забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби, організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей.

Інформаційна книга готелю. Інформаційний буклет: інформація про цінову політику готелю, правила проживання в готелі, загальна інформація для гостей, телевізійні канали, телефон (коди і тарифи), рум-сервіс, преїскурант цін на міні-бар, дії при пожежі або стихійному лиху.

Інформаційний бюлетень – відомості про перукарні, салони краси, SPA-салони, басейни, камери схову, сейфи, фітнес-центри.

Роль сайту готелю як інформаційного ресурсу.

Основні функції служби порт'є як інформаційного сервісу.

Тема 11. Порядок реєстрації та розміщення гостей

Основні технологічні цикли: бронювання, прийом та розміщення. Технологія виїзду і розрахунок при виїзді.

Знати основні технологічні цикли: бронювання, прийому та розміщення, виїзду, аналізувати складові видів технологічних циклів прибирання, застосувати навички: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки.

Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних й іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя.

Комунікаційні канали бронювання готельних послуг. Підтверджене та гарантоване бронювання. Резервування місць для особливо поважних гостей. Встановлення списку пріоритетів у піковий сезон.

Порядок реєстрації й розміщення гостей. Процес розселення.

Тема 12. Організація роботи поверхового сервісу готелю

Види послуг, що надаються мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Організація та підготовка поверхів та номерів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Підготовка номерів до заселення. Вимоги до обслуговуючого персоналу на поверсі. Порядок складання актів на відшкодування збитків та псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям. Основні послуги, що надає консьерж. Кваліфікаційні вимоги до роботи консьержів.

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

Організація виїзду мешканців. Порядок складання актів на відшкодування збитків готельного майна і актів на збуті речі.

Технологічний взаємозв'язок служби прийому та розміщення і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Технології прибиральних робіт

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне та проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей, генеральне прибирання. Прибиральні роботи в місцях загального користування.

Вимоги доперсоналу при проведенні прибиральних робіт. Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.

Тема 13. Організація надання додаткових послуг проживаючим в закладі розміщення

Поняття основних і додаткових послуг в готелі. Особливості готельних послуг. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень в готелі. Послуги посередницького характеру. Перелік платних і безкоштовних послуг. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

Організація транспортного обслуговування. Порядок замовлення транспорту. Організація авто транспортного обслуговування туристів залежно від класу туру. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат.

Сервіс дозвілля в закладах готельно-ресторанного бізнесу. Функції дозвілля – соціальна, рекреаційна, комунікативна, соціальна, творча, ціннісно-орієнтована, пізнавальна та виховна.

Роль анімації в роботі готельно-ресторанного комплексу. Організація спортивного дозвілля: більярд, боулінг. Організація дозвілля в більярд-клубах.

Музичне обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства: караоке, розважальні шоу-програми, «жива музика» тощо. Організація дозвілля в нічних клубах.

Змістовий модуль 5. СЕРВІС ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ

Тема 14. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі

Характеристика спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. Організація швидкого обслуговування в ресторанах: «шведський стіл», «зал-експрес», «стіл-експрес», стіл-саморозрахунку.

Організація і обслуговування буфетів, переваги та недоліки. Технологія обслуговування.

Організація сніданку для проживаючих готелю. Класифікація та види сніданків. Післяобідній полуденок-вечірня (Vesper). Організація харчування в закладах типу люкс.

Сутність послуги «Room service». Характеристика послуги «Mini-Bar». Обід і вечеря в стилі allInclusive. Технологічні цикли спеціальних форм обслуговування.

Організація обслуговування учасників ділових, культурних заходів. Форми та правила обслуговування за місцем нарад. Правила обслуговування учасників конференцій. Форми та правила обслуговування переговорів. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конгресів. Організація ділових святкових вечорів.

Особливості обслуговування різних категорій туристів. Організація харчування індивідуальних туристів і туристичних груп.

Тема 15. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

Асортимент надання додаткових послуг залежно від категорії готелю. Організація та технологія проведення «Щасливої години для наших гостей». Обслуговування VIP-гостей. Акція «Fooding» – приготування їжі відомими шеф-кухарями «на відкритих площах» для необмеженої кількості людей.

Інноваційний ресторанний продукт – «Вечірки-новинки».

Характеристика заходів формату «гала-івент», впровадження їх у практиці ресторанного господарства.

Технології послуг культурно-масового характеру.

Змістовий модуль 6. ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС

Тема 16. Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг

Підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці. Порівняння систем класифікації готелів.

Особливості та розвиток міжнародних готельних мереж. Загальна характеристика міжнародних готельних мереж.

Особливості міжнародних готельних мереж InterContinental Hotel Group, Hilton, Marriott International, Wyndham Hotel Group, Choice Hotels, Accor Group, Starwood Hotels, REIKARZ.

Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення.

Вплив звичаїв, культури, побуту, вірування народів на сервіс та обслуговування.

Тема 17. Сервіс ресторанних послуг за кордоном

Особливості сервісу в закладах ресторанного господарства закордонних форматів.

Особливості сервісу в міжнародних мережевих системах швидкого обслуговування (fast-food).

Сервіс ресторанів швидкого обслуговування «McDonald's», «Burger King», «Rock Cafe», «Zyng Noodiery», «Fnac».

Сервіс ресторанів національної кухні на світовому ринку послуг. Особливості сервісу в мережевій системі формату Quick&Casual.

Особливості сервісу в зарубіжних мережевих системах елітних закладів ресторанного господарства «високої кухні».

Французька система сервісу «шеф-де-ранг-систем», віденська система сервісу, американська система сервісу.

Тема 18. Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу

Забезпечення високого рівня сервісу як складова конкурентоздатності закладів готельно-ресторанного господарства. Стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві. Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, ресторанного господарства.

«Петля якості» в міжнародних стандартах ISO 9000-9004. Модель «п'ять М» – досягнення якості сервісу всіма складовими процесу обслуговування.

Покращення якості сервісу вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням сучасних міжнародних стандартів.

4. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

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 засвоєння навчального матеріалу;
- презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;
- дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань застосування кримінально-правових норм;
- кейс-метод – аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності; передбачає розв'язування ситуативних задач із застосуванням норм кримінального законодавства.

Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних (семінарських) занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, такі розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. 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.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ 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.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

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.)

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

5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

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 лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, кейси тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
- опорні конспекти лекцій;
- практикум для виконання семінарських та практичних занять;
- матеріали тестового контролю з дисципліни;
- завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- завдання для курсових робіт;
- засоби поточного та підсумкового контролю (завдання для підсумкових модульних робіт, перелік питань для проведення залікового та екзаменаційного контролю).

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в Інтернет, комп'ютерні презентації за темами курсу, відкриті державні реєстри.

Список рекомендованих джерел

Основна література:

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, z0674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 14.09.2019).
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : введ. 16.03.2004 р. – К., 2004. – 8 с. (Наказ Державної туристичної адміністрації України №19).
3. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.[Чинний від 2003-12-01]. Вид. офіц. Київ:Держстандарт України, 2003. 26 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.[Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004, 18.
5. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні Класифікація готелів. [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
6. ДСТУ 4527 : 2006.Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-02-28] (Інформація та документація).
7. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.
8. 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.
9. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.
10. Шепелева С.В., Руденко Г. В. Організація готельного господарства. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання. Донецьк: ДонНУЄТ, 2011. 497
11. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). К.: КУТЕП. 2004. 163 с
12. 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.

Додаткова література:

1. 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 книг, 2012. 288.
2. Мальська М.П. Ганич О.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
3. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник. Львів: Афіша, 2013. 560.
4. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: [http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu%20\(2\).pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu%20(2).pdf). (дата звернення 26.08.2019)
5. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення 25.08.2019)
6. Журнал «Ресторатор». URL: <http://www.restorator.ua>. (дата звернення 28.08.2019)

Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Законодавство України	http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main
ДНАОП законодавча база	https://dnaop.com/
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/
Науково-технічна бібліотека Національного університету харчових технологій	http://library.nuft.edu.ua/ebook/
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbuv.gov.ua/
Харківська державна наукова бібліотека	http://korolenko.kharkov.com/
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua/
Наукова бібліотека ім.М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua/
Науково-технічна бібліотека Одеської національної академії харчових технологій	https://library.onaft.edu.ua/