

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



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

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС

назва навчальної дисципліни

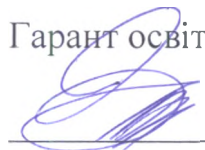
НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАТЬ, СПЕЦІАЛЬНІСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 6 Загальна кількість годин – 180 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
		Мова викладання: 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:

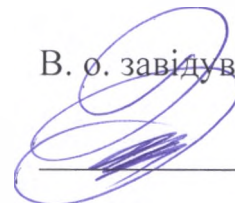
Завідувач відділення
економіки та туризму


_____ 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 ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС

Дисципліна «Зарубіжний сервіс» є вибірковою дисципліною циклу професійної і практичної підготовки для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр».

В зарубіжному сервісі розглядаються теоретичні аспекти вітчизняної і міжнародної практики сервісної діяльності в сфері гостинності, послуги як складова сервісу, в сфері вітчизняного і зарубіжного готельно-ресторанного бізнесу; аспекти сервісу; класифікація, характеристика закладів готельно-ресторанного господарства, їх послуги; система уніфікації послуг гостинності у вітчизняному і зарубіжному сервісі; обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства в світовій практиці та в Україні; особливості сервісу міжнародних мережевих закладів в сфері готельно-ресторанного бізнесу; управління якістю сервісу та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Метою навчальної дисципліни «Зарубіжний сервіс» є формування в студентів сучасних теоретичних основ та практичних навичок щодо організації та управління сервісними технологіями та процесами в готельно-ресторанному господарстві в умовах міжнародних вимог; набуття здатності у визначенні цілей і завдань сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням зарубіжного досвіду та практики; здійснення операцій пов'язаних із наданням основних та додаткових послуг в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Завдання навчальної дисципліни «Зарубіжний сервіс» 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 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;
- здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

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;
- знання принципів організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур;
- уміння організувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладів ресторанного та готельного господарства з дотриманням діючих нормативних документів;
- 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;
- здійснювати організацію сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

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- 5		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 180 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	2 –й рік
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.
Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ І СЕРВІСУ					
Тема 1. Теоретичні аспекти сервісної діяльності в сфері гостинності у вітчизняній і міжнародній практиці	8	2	2	-	4
Тема 2. Послуги як складова сервісу в сфері вітчизняного і зарубіжного готельно-ресторанного бізнесу	8	2	2	-	4
Тема 3. Аспекти сервісу в готельно-ресторанному господарстві в Україні і світі	10	2	2	2	4
<i>Разом за змістовим модулем 1.</i>	26	6	6	2	12
Модуль 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПОСЛУГ, ЯКІ ВОНИ НАДАЮТЬ					
Тема 4. Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства у вітчизняній і зарубіжній практиці	10	2	2	-	6
Тема 5. Класифікація, характеристика закладів розміщення в Україні та за кордоном	12	2	2	-	8
Тема 6. Послуги закладів готельно-ресторанного господарства, система уніфікації послуг гостинності	12	2	2	2	6
<i>Разом за змістовим модулем 2.</i>	34	6	6	2	20
Змістовий модуль 3. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ					
Тема 7. Матеріально-технічне та інформаційне забезпечення сервісної діяльності	10	2	2	-	6
Тема 8. Технологія і організація підготовки і безпосереднього обслуговування споживачів в закладах РГ	14	2	4	-	8
Тема 9. Технологія і організація бенкетів та прийомів	16	4	4	-	8
Тема 10. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі	16	2	4	2	8
<i>Разом за змістовим модулем 3.</i>	56	10	14	2	30
Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В СВІТОВІЙ ПРАКТИЦІ ТА В УКРАЇНІ					
Тема 11. Інформаційний сервіс в закладах розміщення	8	2	2	-	4
Тема 12. Порядок реєстрації та розміщення гостей, міжнародні системи бронювання	10	2	2	-	6
Тема 13. Організація роботи поверхового сервісу готелю	14	4	2	-	8
Тема 14. Організація надання додаткових послуг проживаючим в закладах розміщення	14	2	4	2	6
<i>Разом за змістовим модулем 4.</i>	46	10	10	2	24
Змістовий модуль 5. ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ					

ЯКІСТЮ СЕРВІСУ					
Тема 15. Міжнародні організації, ланцюги, мережі в сфері готельно-ресторанного бізнесу	8	2	2	-	4
Тема 16. Управління якістю сервісу та послуг в готельно-ресторанному господарстві	10	2	2	2	4
Разом за змістовим модулем 5	18	4	4	2	8
Разом за семестр	180	36	40	10	94

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС»

Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ І СЕРВІСУ

Тема 1. Теоретичні аспекти сервісної діяльності в сфері гостинності у вітчизняній і міжнародній практиці

Навчально-виховне завдання і структура предмету «Зарубіжний сервіс». Предмет, завдання та зміст зарубіжного сервісу. Сутність і соціально-економічне значення зарубіжного сервісу в готельно-ресторанному господарстві в Україні і світі.

Сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності. Сутність і структура світового ринку гостинності.

Теоретичні основи сервісології. Загальна сутність сервісної діяльності. Багатогранність поняття «сервіс». Сервіс як засіб задоволення потреб людини. Сучасні аспекти сервісної діяльності в Україні і світі. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.

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

Сервіс як діяльність, як потреба, як послуга. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя та економічні показники.

Тема 2. Послуги як складова сервісу в сфері вітчизняного і зарубіжного готельно-ресторанного бізнесу

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

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

Товарна структура світового ринку готельно-ресторанних послуг.

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

Сервісяк засіб задоволення потреб людини.

Тема 3. Аспекти сервісу в готельно-ресторанному господарстві в Україні і світі

Сервіс як система мір рівня комфорту та задоволення. Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту. Поняття «комфорт» – інформаційний, економічний, естетичний, економічний, побутовий, психологічний.

Компоненти комфорту. Комфорт як якісна характеристика обслуговування.

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

Якісні послуги та уважне відношення до гостей – основа зарубіжного сервісу. Етика і психологія сервісної діяльності, умови професійного обслуговування.

Основні етичні вимоги до працівників готельно-ресторанної індустрії. Психологія сфери сервісу. Суть психології обслуговування в готельно-ресторанному господарстві. Поняття і складові культури сервісу.

Персонал сервісу готельно-ресторанних закладів – види професій, кваліфікація. Поняття етичної культури. Міжнародні вимоги професійної етики працівників в сфері гостинності. 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 світові 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 у вітчизняній і зарубіжній практиці

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.

Світова класифікація закладів харчування за ресторанными гiдами «Michelin», «ZagatSurvey», «LePudlo».

Тема 5. Класифікація, характеристика закладів розміщення в Україні та за кордоном

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

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

Стандартна міжнародна класифікація засобів розміщення. Підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці. Національні системи класифікації готелів: європейська, індійська.

Французька національна (європейська) система класифікації. Індійська система класифікації. Особливості національних класифікацій готелів у США, Великобританії, Асоціації готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія), Німеччини та ін.

Порівняння систем класифікації готелів.

Тема 6. Послуги закладів готельно-ресторанного господарства, система уніфікації послуг гостинності

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

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

Особливості послуг у сфері ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства різних типів і класів. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками.

Правила роботи закладів ресторанного господарства в Україні. Послуги в сфері готельного господарства, класифікація, види.

Система уніфікації послуг гостинності в світовій практиці. Міжнародна класифікація готельних номерів (шифрування).

Типи номерів по кількості людей, які можуть одночасно проживати (шифрування).

Класифікація номерів в готелях по розташуванню (шифрування).
Класифікація готельних номерів в готелях порозміру і складу (шифрування).

Класифікація і опис номерів в готелі в залежності від виду з вікна (шифрування).

Змістовий модуль 3. ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА ЗАРУБІЖНИЙ СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ХАРЧУВАННЯ

Тема 7. 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 в умовах сучасності. 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.

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.

Національні традиції харчування різних народів у меню. 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 8. Технологія та організація підготовки і безпосереднього обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

Значення правильної організації підготовки торгового залу до обслуговування споживачів. Етапи підготовки до обслуговування.

Значення сервірування столів, види. Технологія виконання сервірування стола. Національні традиції оформлення та дизайну столів. Естетика сервірування обідніх столів.

Особиста підготовка обслуговуючого персоналу перед початком обслуговування. 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.

Сутність форм і методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.

Види сервісу: французький, англійський, російський.

Світові стандарти обслуговування в ресторані. Міжнародні методи розробки стандартів обслуговування. Культура обслуговування в повносервісних світових ресторанах.

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 карт, прийом замовлення. Послідовність виконання замовлення. Правила і техніка подавання холодних страв і закусок, перших, других гарячих страв, солодких страв, гарячих напоїв.

Сервіс напоїв. Винний сервіс. Шляхи формування винного асортименту в ресторані. Складання карти вин. Основи еногастрономії.

Подача рахунку і проведення розрахунків.

Моделювання техніки процесу повсякденного обслуговування в закладах ресторанного господарства.

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 9. Технологія і організація бенкетів та прийомів

Види і класифікація прийомів та бенкетів в Україні і світі. Неофіційні та офіційні бенкети. Бенкети з розміщенням за столом. Бенкети без розміщення за столом. Бенкети універсальні, спеціалізовані, комбіновані. Бенкети за участю іноземних гостей.

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 обслуговування 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», «барбекю», «пікнік» та інші.

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

Тема 10. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі

Сервіс послуг харчування для проживаючих в готелі: BB – bed & breakfast, HB – half board, HB+ – half board +, FB – full board, FB+, EXTFB – full board +, extended half board, Buffet – шведський стіл, Mini all inclusive, ALL, AI – all inclusive .

Організація сніданків. Види сніданків, класифікація, форми обслуговування. Види національних сніданків.

Організація швидкого обслуговування в ресторанах: «шведський стіл», «зал-експрес», «стіл-експрес», стіл-саморозрахунку. Організація і обслуговування буфетів, переваги та недоліки. Технологія обслуговування.

Сутність послуги «Room service». Технологія послуги «Mini-Bar».

Обід і вечера в стилі all Inclusive. Класифікація і види сервісу в стилі all Inclusive: Mini all inclusive, ALL, AI HcAL (high class all inclusive), UAL, UAI (ultra all inclusive), Ultra All Inclusive.

Особливості різновидів послуг харчування ultra all inclusive: Elegance all inc, VIP all inc, Super all inc, De luxe all inc, VC all inc, Superior all inc, MEGA all inc, Superior all inc VIP Service, Royal Class all inc, Ultra de luxe all inc, Extended all inc, Excellent all inc, Max all inc, Imperial all.

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.

Спеціальне обслуговування іноземних туристів і окремих громадян. Організовуючи харчування іноземних туристів стравами української та інших поширених кухонь. Організація харчування іноземних туристів з урахуванням віри.

Асортимент надання додаткових послуг залежно від категорії готелю. Організація та технологія проведення «Щасливої години для наших гостей». Обслуговування VIP-гостей. Акція «Fooding».

Характеристика заходів формату «гала-івент», бар-шоу, кейтеринг.

Технології послуг культурно-масового характеру.

Змістовий модуль 4. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В СВІТОВІЙ ПРАКТИЦІ І В УКРАЇНІ

Тема 11. 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), «Roomservice», прейскурант цін на «Mini-Bar», 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 12. Порядок реєстрації та розміщення гостей, міжнародні системи бронювання

Технологічний алгоритм гостьового циклу: до приїзду в готель – бронювання (Reservation); прибуття клієнта в готель (Arrival), реєстрація (Check in Procedure) і розміщення клієнта (Accommodation); проживання (Staying) й обслуговування гостя в готелі; виїзд (Departure), остаточна оплата гостем послуг готелю.

Міжнародні комп'ютерні системи бронювання на світовому ринку. Системи онлайн-бронювання Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan–GDS и ADS.

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

Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення. Вплив звичаїв, культури, побуту, вірування народів на сервіс та обслуговування.

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

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

Порядок реєстрації й розміщення гостей. Процес розселення. Технологічний взаємозв'язок служби прийому та розміщення і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

Тема 13. Організація роботи поверхового сервісу готелю

Види послуг, що надаються мешканцям на поверсі, технологія їх надання. Організація та підготовка поверхів та номерів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Підготовка номерів до заселення. 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.

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

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 14. Організація надання додаткових послуг проживаючим в закладах розміщення

Поняття додаткових послуг в готелі. 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 автотранспортного 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.

Сервіс дозвілля на світовому ринку готельно-ресторанних послуг.

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

Експерсії. Дитячі розваги. Спортивно-оздоровчі заходи.

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

Дитячі розваги, анімація, дитячі кімнати, дитячі майданчики, залежно від категорії готелю. Особливості складання програм дозвілля.

Змістовий модуль 5. ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СЕРВІСУ

Тема 15. Міжнародні організації, ланцюги, мережі в сфері готельно-ресторанного бізнесу

Міжнародні організації в сфері готельно-ресторанного бізнесу їх цілі, діяльність.

Міжнародної асоціації готелів та ресторанів: ХОРТЕК (конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів), АН&МА (американська асоціація готелів імотелів), МАФО (американська асоціація франшизних асоціацій), «The Leading Hotel soft heWorld» МГА (міжнародна готельна асоціація).

Франчайзинг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

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

Особливості сервісу міжнародних готельних мереж Inter Continental Hotel Group, Hilton, Marriott International, Wyndham Hotel Group, Choice Hotels, Accor Group, Starwood Hotels, REIKARZ. Готелі міжнародних ланцюгів в Україні.

Міжнародні мережі ресторанного бізнесу «McDonalds», «KFC», «Burger King» «Vescu Rock Cafe», «Zyng Noodiery», «Lizarran», «Coffee Planet», «Cantina Mariachi».

Особливості сервісу в міжнародних мережевих системах швидкого обслуговування (fast-food). Особливості сервісу в мережевій системі формату Quick&Casual. Сервіс ресторанів національної кухні на світовому ринку послуг.

Тема 16. Управління якістю сервісу та послуг в готельно-ресторанному господарстві

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.

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

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

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).
- Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

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. Зигель С., Ленгер Х., Штиклер Г., Гутмайер В. М. Ресторанний сервіс. Основи міжнародної практики обслуговування для професіоналів та початківців. Москва, Центрполиграф, 2007. 288 с.
11. 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
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.
Полчанінова І. Л. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» для студентів 3 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім.О. М. Бекетова, 2017. 64 с.<https://eprints.kname.edu.ua/pdf>(дата звернення 28.08.2019)
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)
7. 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/