

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
КУЛЬТУРА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ**

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 5 від 26.11. 2019 р.

## **ЗМІСТ**

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Культура в готельно-ресторанній справі
<b>Рівень вищої освіти</b>	Бакалавр
<b>Викладач (-і)</b>	Доц. Загнибіда Раїса Павлівна
<b>Контактний телефон викладача</b>	+38096 74 535 95
<b>E-mail викладача</b>	<a href="mailto:Raya_dm@ukr.net">Raya_dm@ukr.net</a>
<b>Формат дисципліни</b>	Аудиторне вивчення, самостійна робота студентів з елементами дистанційного навчання
<b>Обсяг дисципліни</b>	3 кредитів ЄКТС – 90 год.
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=1807">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&amp;action=ReviewOneCourse&amp;id_cat=71&amp;id_cou=1807</a>
<b>Консультації</b>	Вівторок, середа – 15-00–17-00 год.
<b>2. Анотація до курсу</b>	
<p>Бурхливий розвиток закладів готельно-ресторанного господарства в останні роки викликав нагальну потребу підготовки висококваліфікованих, компетентних працівників.</p> <p>Логіка становлення сучасних ринкових відносин в Україні передбачає входження вітчизняної економічної системи до світових господарських процесів.</p> <p>У зв'язку з цим виключної актуальності набувають питання консенсусу діаметрально протилежних гуманітарно-психологічних умов економіки країн Заходу та України.</p> <p>Етика бізнесу це не просто місце купівлі-продажу, а, насамперед, особлива логіка, психологія, етика, значний культурний пласт, який потрібно засвоїти.</p> <p>Підґрунтям сучасного готельно-ресторанного бізнесу є неписані закони, правила гри, які базуються на таких моральних категоріях, як: шляхетність, надійність, порядність, солідарність.</p> <p>Для того щоб існувати, економічно розвиватись й не перебувати на «задвірках» світової економіки, потрібно дотримуватись існуючих у світі етичних норм.</p> <p><b>Предметом вивчення:</b></p> <p>У всьому світі готельно-ресторанна діяльність є однією із найбільш прибуткових напрямів розвитку національної економіки, що динамічно розвивається. Щоб дійти до такого рівня доклалалося багато зусиль через тисячоліття.</p> <p>Світ не стоїть на місці, міняється і стиль життя людей. Сьогодні сімейний відпочинок, бізнес-ланч з діловими партнерами в ресторані, зустріч з друзями чи романтична вечеря в кафе – частина життя сучасної людини. Ми стали більше подорожувати, користуватися послугами закладів розміщення та харчування, все частіше відвідувати такі заклади не лише у свята чи у вихідні. Велику популярність мають заклади з приємною і невимушеною атмосферою, доступними цінами, хорошою кухнею і якісним сервісом.</p> <p>Тільки висококваліфіковані спеціалісти в галузі культури сервісу зможуть забезпечити високий рівень. Для цього фахівці повинні володіти всіма компонентами культури сервісу. Лише справжній професіоналізм формується на етичних нормах.</p>	
<b>3. Мета та цілі курсу</b>	
<p><b>Метою</b> вивчення дисципліни «Культура в готельно-ресторанній справі» є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації, системи і ведення готельно-ресторанної справи. та сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку професійних компетенцій:</p> <p>Для досягнення поставленої мети необхідно здійснити <b>такі завдання:</b></p> <p>- вивчити традиції та особливості технологій етнічних кухонь в різних країнах світу,</p>	

- ознайомитись з факторами, які впливають на етнічні кулінарні традиції різних країн світу,
- вивчити основні напрями розвитку та впровадження технологій етнічних кухонь народів світу у закладах ресторанного господарства,
- вивчити сучасну термінологію, яка використовується в технологічних процесах,
- розглянути класифікацію сучасних напрямів, які враховують етнічні особливості,
- розглянути особливості енотехнологій у виробництві страв та напоїв в різних країнах світу.

#### 4. Результати навчання (компетентності)

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

##### **Знати:**

- як впливає культура сервісу на концепцію (ідеологію) готельно-ресторанного комплексу;
- стратегію і тактику поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг (продуктів);
- володіти всіма компонентами культури сервісу (психологічними, етичними, естетичними, організаційними тощо);
- особливості роботи із відвідувачем готелю та ресторану;
- уміння встановлювати конструктивний діалог з гостем;
- уміння встановлювати контакт у колективі;
- основи ресторанного бізнесу;
- основи готельного бізнесу;
- знання актуальних гастрономічних трендів.

##### **Вміти:**

- зустріти гостя;
- надати консультацію у виборі меню;
- прийом попереднього замовлення;
- робота із гостем, налагодження контакту з відвідувачем;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- планувати і вирішувати виробничі завдання, відповідати за якість їхнього виконання,
- цивілізовано протиставляти послуги свого готельно-ресторанного комплексу продукції конкурентів;
- реалізувати різні заходи щодо «засвоювання» свого споживача та «утримання» його на довгий термін.

#### 5. Організація навчання курсу

##### Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	12
семінарські заняття / практичні	18
самостійна робота	60

##### Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / Вибірковий
<b>I</b>	<b>Готельно-ресторанна справа</b>	1	Видірковий

**ТЕМАТИКА КУРСУ**

Тема	Лекції			Семінарські (практичні, лабораторні)			Вага оцінки	Термін виконання
	Форма заняття	План	Завдання, год.	Форма заняття	План	Завдання, год.		
Тема 1 Суспільна обумовленість зростання етико-культурних компонентів у готельно-ресторанному бізнесі та їх впровадження: міжнародний і вітчизняний досвід.	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття культури.</li> <li>2. Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>3. Суть поняття «мораль» і «моральність».</li> <li>4. Структура та функції моралі.</li> <li>5. Моральні цінності особистості в готельно-ресторанному господарстві</li> <li>6. Міжнародний і вітчизняний досвід розвитку культури готельно-ресторанного бізнесу.</li> </ol>	2	Семінарське заняття	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Історичний розвиток, сучасні напрями професійної етики та етикету</li> <li>2. Методи психології придатні для застосування у професійній психології зокрема в сфері обслуговування.</li> <li>3. Мистецтво гостинності.</li> <li>4. Міжнародний і вітчизняний досвід</li> </ol>	2	5	Вересень
Тема 2. Етика та етикет. Етика-підґрунття сучасного бізнесу. Адміністративна культура та етика.	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток сфери сучасної етики бізнесу.</li> <li>2. Форми впровадження етики бізнесу.</li> <li>3. Етичні проблеми у міжнародному бізнесі й засоби їх регулювання.</li> </ol>	2	Семінарське заняття	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бізнес як соціоетичне явище.</li> <li>2. Основні положення етики бізнесу.</li> <li>3. Етика- підґрунття сучасного бізнесу.</li> <li>4. Етика сервісу.</li> </ol>	2	5	Вересень

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Моральні норми поведінки в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>5. Основні компоненти адміністративної культури.</li> <li>6. Етичні основи ділових відносин у бізнесі.</li> <li>7. Адміністративна етика.</li> </ul>						
Тема 3. Культура ділового спілкування, як ознака високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу.	Лекція	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Культура ділового спілкування.</li> <li>2. Ознаки високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Методи оцінки рівня культури фахівців готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>4. Види конфліктів.</li> <li>5. Основні правила вирішення конфліктів.</li> </ul>	2	Семінарське заняття	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Види спілкування.</li> <li>2. Поняття комунікативної компетентності</li> <li>3. Культура спілкування та її сторони прояву.</li> <li>4. Культура комунікації.</li> </ul>	2	5	Жовтень
				Семінарське заняття	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Телефонний етикет.</li> <li>2. Типи споживачів послуг і взаємодія з ними</li> <li>3. Психологічний темперамент споживачів послуг.</li> <li>4. Правила бронювання по телефону.</li> </ul>	2	5	Жовтень
Тема 4. Корпоративна культура. основні компоненти, правила та методи впровадження	Лекція	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття про корпоративну етику її основні види, форми, принципи впровадження.</li> <li>2. Етичні норми та правила їх використання в</li> </ul>	2	Семінарське заняття	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.Поняття, елементи та функції корпоративної культури.</li> <li>2. Функції корпоративної культури.</li> <li>3. Класифікація корпоративної культури</li> <li>4. Міжнародний і</li> </ul>	2	5	Жовтень

		<p>управлінській діяльності.</p> <p>3. Основні методи корпоративної культури.</p> <p>4. Сучасні тенденції розвитку корпоративної культури готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>5. Ставлення працівників до своїх обов'язків.</p>			вітчизняний досвід розвитку культури готельно-ресторанного бізнесу.			
Тема 5. Професійна етика у готельно-ресторанній справі	Лекція	<p>1. Поняття та принципи професійної етики.</p> <p>2. Компоненти культури сервісу в готельно-ресторанній справі</p> <p>3. Основи етичної поведінки фахівця.</p> <p>4. Правила поведінки в надзвичайних і нестандартних ситуаціях.</p>	2	Семінарське заняття	<p>1. Основні компоненти культури сервісу в готельно-ресторанній справі.</p> <p>2. Загальні правила безпеки на робочому місці.</p> <p>3. Правила поведінки в надзвичайних ситуаціях.</p> <p>4. Правила особистої гігієни.</p> <p>5. Стандарти зовнішнього виду працівників.</p>	2	5	Листопад
				Семінарське заняття	<p>1. Загальні правила організації робочого місця.</p> <p>2. Основні правила сервірування столу.</p> <p>3. Алгоритм обслуговування гостей..</p> <p>4. техніка подачі напоїв та страв.</p>	2	5	Листопад
Тема 6. Організація й проведення ділових заходів: стандарти етикету .	Лекція	<p>1. Етикет ділових відносин.</p> <p>2. Культура нарад і переговорів.</p>	2	Семінарське заняття	Імідж та його роль у діяльності працівників готельно-ресторанної справи.	2	5	Листопад

		3. Правила використання електронних засобів зв'язку.			Сучасні тенденції у формуванні іміджу.			
		4. Ділові прийоми, їх підготовка та проведення.		Семінарське заняття	1. Етикет у міжнародних ділових стосунках.	2	5	Грудень
		5. Імідж фахівців готельно-ресторанного бізнесу.			2. Елементи міжнародного етикету			
		6. Роль іміджу у діяльності працівників готельно-ресторанної справи.			3. Роль та місце ділової культури в міжнародному бізнесі.			
					4. Особливості взаємовідносин бізнесменів різних країн.			



<b>6. Система оцінювання курсу</b>	
Загальна система оцінювання курсу	100 балів
Вимоги до письмової роботи	5 балів
Семінарські заняття	5 балів
Умови допуску до підсумкового контролю	26 балів
<b>7. Політика курсу</b>	
<p>Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.</p>	
<b>8. Рекомендована література</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Афанасьєв І. Діловий етикет: 2-е вид., перероб. і доп. Київ: "Альтерпрес", 2001. 352 с.</li> <li>2. Бабич А. Д. Основи культури мовлення. Львів: Світ, 1990. 231 с.</li> <li>3. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.</li> <li>4. Єрмішкіна І.В. Сервіс в стилі casual. Стандарти обслуговування для хостес і офіціантів ресторану демократичного формату. М: ООО «Медіа група «Ресторанні новини», 2019. 240 с.</li> <li>5. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н.В. Полстяна, і др., Х.: ХДУХТ, 2011. 73 с.</li> <li>6. Малахов В. Г. Етика: Курс лекцій. К.: Либідь, 2000. 304 с.</li> <li>7. Малюк Л. П., Варипаєва Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник. Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с.</li> <li>8. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посібник. К.: Кондор, 2008. 356 с.</li> <li>9. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посібник. К.: Знання, 2006. 291 с.</li> <li>10. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум: Навч. посібник. К.: КНТУ, 2006. 192 с.</li> <li>11. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. К.: УНВЦ "Рідна мова", 2003. 479 с.</li> <li>12. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посібник. К.: Центр навч. літератури, 2004. 232 с.</li> <li>13. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. К.: Знання, 2006. 391 с.</li> </ol>	

14. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Академвидав, 2004. 280 с.
15. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навч. посібник. К.: ВД “Професіонал”, 2004. 304 с.
16. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посібник. К., 2004. 172 с.
17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с.

**Викладач \_\_\_\_\_ Р.П.Загнибіда**