

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Сервісна діяльність у закладах ресторанного господарства

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № 1 від 29.08. 2023 р.

м. Івано-Франківськ – 2023

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Сервісна діяльність у закладах ресторанного господарства
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	3/6
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 8 год. Лабораторні заняття – 22 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=1807

2. Опис дисципліни	
<p>Мета курсу: формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства.</p>	
<p>Цілі курсу: отримання студентами теоретичних знань, здобуття навичок самостійної практичної діяльності, необхідних фахівцям готельно-ресторанного бізнесу; набуття умінь самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою та статистичними матеріалами, робити узагальнення та висновки.</p>	
<p>Компетентності:</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p>	
<p>Програмні результати навчання:</p> <p>РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанных послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.</p>	

PH 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки
 PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

3. Структура курсу			
№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Теоретичні основи сервісу в готельно-ресторанному господарстві	Розуміти роль і місце сервісології в системі наукового знання. Знати теорію потреб як базову категорію сервісології. Розуміти інтегративну концепцію потреб людини.	Питання, тести, самостійна практична робота
2.	Психологія, етика і естетика сервісної діяльності, культура обслуговування в готельному господарстві	Знати і розуміти культуру сервісу. Оволодіти методами вербального і невербального спілкування. Знати професійну етику працівників сфери сервісу.	Питання, тести, самостійна практична робота
3.	Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів.	Вміти класифікувати споживачів послуг індустрії гостинності. Вміти змодельовувати поведінку споживачів індустрії гостинності. Знати особливості маркетингу в ресторанному господарстві.	Питання, тести, самостійна практична робота
4.	Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.	Знати історію розвитку світового ресторанного сервісу Розрізняти складові фірмового стилю: загальні елементи, специфічні носії. Вміти формувати стандарти сервісу в залежності від виду пропозиції послуг закладом ресторанного господарства.	Питання, тести, самостійна практична робота
5.	Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу	Знати основні професії ресторанної індустрії. Знати нові професії в ресторанній індустрії, що виникли з урахуванням змін на сучасному ринку праці. Знати різновиди і правила проведення тренінгів та навчання співробітників закладу ресторанного господарства.ї	Питання, тести, самостійна практична робота
6.	Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.	Знати особливості надання широкої номенклатури послуг для певних контингентів закладів ресторанного господарства. Вміти запропонувати нетрадиційні та оригінальні послуги споживачам та розробляти сценарії їх надання.	Питання, тести, самостійна практична робота
7.	Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельно-	Розуміти значення інформаційного обслуговування для підвищення готельно-ресторанного сервісу. Знати основні правила телефонного етикету.	Питання, тести, самостійна практична робота

	ресторанного господарства.		
8.	Особливості сервісу преміум-класу	Знати особливості організації сервісної діяльності для особливо важливих гостей (VIP-обслуговування). Знати та вміти практично застосовувати правила обслуговування дипломатичних та протокольних заходів. Вміти організувати надання спеціальних видів послуг.	Питання, тести, самостійна практична робота
4. Система оцінювання курсу (6 семестр)			
Види навчальної роботи			Максимальна кількість балів
Лекція			0
Поточне тестування та самостійна робота			70
Проміжний тестовий контроль			10
Підсумковий тест			20
Максимальна кількість балів			100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу (6 семестр)

Залік

Поточне тестування та самостійна робота								ТК-1	ТК-2	Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2							
T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	5	5	20	100
5	5	10	10	5	5	10	20				

T1, T2 ... T3 T4 – теми змістових модулів.

6. Ресурсне забезпечення

Методичне забезпечення

1. Лояк Л.М. Інноваційні ресторани технології: навч. – метод. видан. Івано-Франківськ. 2017. 178 с.

Рекомендована література

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. для студ. ЗВО. К.: Центр учбової літератури, 2018. 342 с.
2. Голубьонкова О. О., Лозовська Г. М. Сучасні тренди маркетингу ресторанних послуг. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 175–179.
3. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія: географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.
4. Магалецька І.А. Сервіс у ресторанному господарстві [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. спеціальності «Готельна і ресторанна справа» ден. та заочн. форм навч. К.: НУХТ, 2015. 83 с.
5. Майкова С. Основи барної справи та робота сомельє: навч. посібник. Київ. 2022. 124 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
7. Малюк Л.П. Сервісологія [Текст]: підручник. Х.: ХДУХТ, 2011. 258 с.
8. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Х.: Світ Книг, 2021. 657 с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.
10. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. Х.: Світ Книг, 2021. 411 с..
11. П'ятницька Г., Т. П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посібн. Київ. Кондор. 2014. 240 с.
12. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Київ. 2012. 557 с.
13. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посібник. Х: ХДУХТ, 2012. 288 с.
14. Ткаченко О. В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків: Світ книг. 2020. 98 с.

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. 9 помилок сервісу в ресторанах: що дратує гостей найбільше (відео). URL: <https://borysov.com.ua/uk/blog/biznes/9-pomylok-servisu-v-restorana-h-shcho-dratuye-gostey-naybilshe-video>
2. Що таке сервіс в ресторані в 2019-му? URL: <https://lasoon.net/ukr/kyiv/mnenie-eksperta/chto-takoe-servis-v-restorane-v-2019-m>
3. Інновації в ресторанному бізнесі. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/innovacii-restoran.htm
4. Емоційний сервіс в ресторані URL: <https://trend-horeca.com/2021/02/07/emocionalnyi-servis-v-restorane/>
5. Стандарти сервісу в ресторані. URL: <http://prohotelia.com/2017/06/standarty-servisa-v-restorane/>

7. Контактна інформація	
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька,201д, ауд.326, URL: https://kgrks.pnu.edu.ua/ , kgrks@pnu.edu.ua
Викладач	доц. Лояк Лілія Миколаївна
Контактна інформація викладача	lila.loyak@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	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.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету
Додаткові бали	Виставляються під час лабораторних занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, EdEra, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Викладач



Лояк Л.М.