

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни
«ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ (ТРЕНІНГ)»
на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 4 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	24 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну
науковий ступінь і вчене звання, посада

Куш Лариса Іванівна, старший викладач
Дудник Світлана Олексіївна, старший викладач

Контактний телефон	+380955069242 +380992736754
Електронна адреса	lora.kushch59@gmail.com dudnyksvetlana8@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/ он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування у студентів уявлення про загальні аспекти обслуговування службою номерного фонду, оволодіння технологією прибирання номерного фонду. Формування у студентів практичних навичок та застосування на практиці основних стандартів сервісу в процесі обслуговування гостя та надання послуг у ресторанах при готелях, набуття досвіду роботи в команді.
Тривалість	5 кредитів ЕКТС/150годин: практичні заняття (тренінги) - 60 год, самостійна робота – 90 год.
Форми та методи навчання	Практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Методи навчання: репродуктивний, дискусійний
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; Підсумковий контроль: ПМК
Базові знання	Наявність знань з ОК «Основ культури гостинності та споживання їжі», «Основи готельної індустрії»
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей та програмні результати, які підсилює дана навчальна дисципліна

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
ЗК 05. Здатність працювати в команді. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. 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 рестораних послуг, а також суміжних наук.

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<p>СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p>	<p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Обслуговування номерного фонду готелю		
Тема 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування в готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Роль та значення професії покоївки в готелі Посадові права та обов'язки покоївки та старшої покоївки. Вирішення нестандартних ситуацій
Тема 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки Поповнення гігієнічних виробів у номері.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з предметами одноразового користування, миючими засобами для прибирання номерів Підбір технічних засобів та інвентарю для прибирання номерів Методи економії миючих засобів та засобів гігієни
Тема 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Ознайомлення з видами прибирання номерів. Виконання покоївки основних етапів прибирання номеру
Тема 5. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покровових етапів заправлення ліжка	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з матеріалом постільної білизни, текстилю для ванної кімнати. Ознайомлення з вимогою до декоративного текстилю. Способи заправлення ліжок. Ознайомлення та підбір Black-out. Відповідність санітарно-гігієнічним вимогам
Модуль 2. Якісне обслуговування гостей в закладах ресторанного бізнесу		
Тема 6. Алгоритм обслуговування гостя в ресторані	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді на тему: «Важливість першого враження, його компоненти у створенні іміджу закладу» «Офіціант – обличчя ресторану», «Атмосферу ресторану формує команда закладу»
Тема 7. Зустріч гостя та прийняття замовлення	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Надати характеристику відповідної моделі поведінки при обслуговуванні різних типів гостей. Особливості обслуговування: чоловіків, жінок, пар, гостей з дітьми, різних типів компаній, постійних гостей.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		Навички презентації меню, опис страв, що підсилюють презентацію
Тема 8. Виконання замовлення. Правила та порядок подачі страв	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Коригування сервування столу згідно із замовленням. Робота з тацею. Правила подачі закусок, супів, основних страв та десертів. Правила підходу до столу, прибирання і заміна використаних тарілок та приборів.
Тема 9. Розрахунок і прощання з гостями.	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Особливості обслуговування, які привертають чайові. Запропонувати фрази-кліше, що характеризують прощання як запрошення.
Тема 10. Обслуговування банкетів	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Особливості обслуговування різних видів банкетів. Презентація додаткових послуг ресторану.

Інформаційні джерела

1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 1. Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. – 412 с.
2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2018. – 312 с.
3. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 86 с.
4. Бондар Н. П. Упровадження інноваційних способів організації робочого простору у закладах готельного господарства. Young. 2019. Т. 65. №.1.
5. Герман І. В., Руденок А. П. Сучасні інноваційні технології готельних підприємств. Редакційна колегія. 2019. С. 309
6. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паліяниця В. А., 2018. – 268 с.
7. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с. – Режим доступу: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/handle/123456789/2717>
8. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво ЛіраК, 2018. – 564 с.
9. Козлова А. О. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах: конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент / А. О. Козлова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 114 с.
10. О. Коркуна. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224 с.
11. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. – 484 с.
12. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
13. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
14. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів / Л.О. Радченко. – К.: Світ книг, 2018. – 288 с.
15. Романуха О.М. Методичні рекомендації з вивчення дисципліни «Технологія готельних послуг», ступінь «бакалавр». Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. економіки та бізнесу. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2021. 62 с.

Додаткові

16. Garcia I. Hilton, Hyatt, and Marriott Will Introduce New Cleaning Protocols [Електронний ресурс] / I. Garcia // Hilton. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.housebeautiful.com/lifestyle/a32367701/hilton-hyatt-and-marriott-new-cleaning-protocols-coronavirus/>.
17. Leisure and Hospitality Industry Proves Hardest Hit by COVID-19 [Електронний ресурс] // AHLA. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ahla.com/covid-19s-impact-hotel-industry>.
18. Bartash J. Restaurants and Hotels, Devastated by Coronavirus, Face Long and Painful Recovery [Електронний ресурс] / J. Bartash // Economy & Politics. – 2020. – Режим доступу до ресурсу:

<https://www.marketwatch.com/story/restaurants-and-hotels-devastated-by-coronavirus-face-long-and-painful-recovery-2020-04-15>.

19. Serving Hotel Customers in a Postpandemic World: How Can Hilton Worldwide Recover and Change? [Електронний ресурс] // SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://sk.sagepub.com/cases/serving-hotel-customers-postpandemic-world-hilton-worldwide>.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» (http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf); списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (5 бали); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 бали); виконання навчальних завдань (5 бали); завдання самостійної роботи (5 бали); тестування (15 бали); поточна модульна робота (5 бали)	50
Модуль 2 (теми 6-10): відвідування занять (5 бали); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 бали); виконання навчальних завдань (5 бали); завдання самостійної роботи (5 бали); тестування (15 бали); поточна модульна робота (5 бали)	50
Підсумковий контроль - ПМК	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни