

«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 2024-2025 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 | молодший бакалавр |

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

**Положишникова Людмила Олександрівна,
доцент, к.т.н., доцент
Куш Лариса Іванівна, старший викладач**

| | |
|------------------------------|--|
| Контактний телефон | +380958404532 +380955069242 |
| Електронна адреса | ivanova7721@ukr.net lora.kushch59@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 ЄКТС/150годин: практичні заняття (тренінги) - 60 год, самостійна робота – 90 год. |
| Форми та методи навчання | Форми 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: залік (ПМК) |
| Базові знання | Наявність знань з навчальних дисциплін «Основ культури гостинності та споживання їжі», «Основи готельної індустрії», «Ресторани в готельній індустрії» |
| Мова викладання | Українська |

Перелік компетентностей та програмні результати, які підсилює дана навчальна дисципліна

| Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач | Програмні результати навчання |
|---|---|
| ЗК 04. Здатність працювати в команді. ЗК 09. 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 ресторанных 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 05. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>СК 08. Здатність здійснювати організацію постачання, збереження та раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.</p> | <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 06. 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 08. Організувати процес постачання, збереження та раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів готельно-ресторанного господарства.</p> <p>РН 12. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 16. Впроваджувати сучасні ефективні технології клінінгового обслуговування в підприємствах готельного господарства.</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 покоївкою основних етапів прибирання номеру |
| Тема 4. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покрокових 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 5. 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 6. 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: |

| Назва теми | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|---|--|---|
| | | чоловіків, жінок, пар, гостей з дітьми, різних типів компаній, постійних гостей. Навички презентації меню, опис страв, що підсилюють презентацію |
| Тема 7. 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 8. 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 9. 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. НоReCa : 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. НоReCa : 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 – Готельноресторанна 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 Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
7. Кашинська О. С. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. С. 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. Коркуна О. 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. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів / Л.О. Радченко. – К.: Світ книг, 2018. – 288 с.
14. 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

15. 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/>.
16. 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>.
17. 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>.

18. 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.
- Дистанційний курс, який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; 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).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>.

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>.

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перерахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>.

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

• **Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyvedialnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

| Види робіт | Максимальна кількість балів |
|---|-----------------------------|
| Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (8 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (12 балів); поточна модульна робота (15 балів) | 50 |
| Модуль 2 (теми 5-9): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (10 балів) | 50 |
| Підсумковий контроль - ПМК | - |
| Разом | 100 |

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

| Форма роботи | Вид роботи | Бали |
|---------------------|--|------|
| 1. Навчальна | Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності | 10 |
| 2. Науково-дослідна | Участь у науковій роботі за тематикою дисципліни | 10 |
| | Участь у наукових студентських конференціях | 5 |

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 25 балів, які додаються до загальної підсумкової оцінки (але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів).

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 проведення повторного підсумкового контролю |
| 0-34 | F | Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю |