

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин імені Б.Д. Гаврилишина

Ірина ІВАЩУК

« 31 » 2023 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 2023 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. проректора з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

**з дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ»**

ступінь вищої освіти «бакалавр»

галузь знань 24 Сфера обслуговування

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

**Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу**

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)	Екз. (сем.)
Денна	3	6	28	28	3	9	52	120	-	6
Заочна	3	6	8	4	-	-	108	120	-	6

Тернопіль – ЗУНУ

2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 26.05.2021 р.).

канд. екон. наук, доцент, зав. кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу  
Оксана ГУГУЛ

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри  
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності  
д.е.н., професор



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОПП



Вікторія ДАНИЛЕНКО-КУЛЬЧИЦЬКА

## СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### «Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах»

#### 1.Опис дисципліни «Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах»

Дисципліна «Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 4	галузь знань 24 Сфера обслуговування	<b>Статус дисципліни:</b> обов'язкова <b>Мова навчання:</b> українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність 241 Готельно- ресторанна справа	Рік підготовки: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна – 3</i> Семестр: <i>Денна – 6</i> <i>Заочна – 6</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i>  Практичні заняття: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 120		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3</i>  Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 9 год.</i>  Самостійна робота: <i>Денна – 52 год.</i> <i>Заочна – 108 год.</i>
Тижневих годин – 8 з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

## **2. Мета і завдання дисципліни «Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах»**

### **2.1. Мета вивчення дисципліни**

**Метою** вивчення дисципліни “Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах” є: формування у студентів навичок виконувати функції планування, організації та контролю в процесі діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів готельно-ресторанного господарства з організації обслуговування, раціональної організації праці; набуття вмінь з розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів в закладах готельно-ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства; набуття навичок розв’язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства, організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

### **2.2. Завдання вивчення дисципліни**

У результаті вивчення дисципліни “Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах” студент повинен **знати**:

основи організації закладів готельно-ресторанного господарства, як сфери надання послуг;

- загальні принципи організації систем обслуговування у сфері готельно-ресторанного господарства;

- характеристику та класифікацію видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства;

- організацію та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства;

- організацію обслуговування банкетів та прийомів;

- організацію обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;

- організацію процесу обслуговування певного контингенту споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства;

- організацію обслуговування туристів в закладах готельно-ресторанного господарства;

- раціональну організацію праці в закладах готельно-ресторанного господарства.

У результаті вивчення дисципліни “Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах” студент повинен **вміти**:

- організувати роботу підприємств готельно-ресторанної сфери;

- організувати на підприємствах готельно-ресторанної сфери додаткові послуги;

- використовувати знання, отримані при вивченні фундаментальних і спеціальних дисциплін;

- здійснювати управління матеріальними й інформаційними потоками на всіх етапах бізнес-процесів підприємства готельно-ресторанного бізнесу;

- моделювати системи планування на підприємстві готельно-ресторанної сфери;
- розраховувати економічну ефективність планування та організації діяльності на підприємствах готельно-ресторанної сфери.

### **2.3. Найменування компетентностей, формування яких забезпечує вивчення дисципліни.**

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

### **2.4. Передумови для вивчення дисципліни.**

Передумовою для вивчення дисципліни “Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах” є засвоєння наступних дисциплін: “Брендинг в індустрії гостинності”, “Етика бізнесу”.

### **2.5. Результати навчання.**

Результати навчання згідно ОПП:

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 ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

### **3. Програма навчальної дисципліни**

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ**

**Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.**

Поняття основних видів обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. Використання видів, методів і форм обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства. Послуги закладів готельно-ресторанного господарства та вимоги до них. Поняття методів обслуговування споживачів в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика комбінованого методу.

Література: 1; 4; 8; 11; 14; 16; 18; 21.

**Тема 2. Види сервісу у закладах готельно-ресторанного господарства.**

Характеристика французького сервісу. Особливості закладів ресторанного господарства, які використовують французький сервіс для обслуговування споживачів. Характеристика англійського сервісу. Особливості використання ресторанного візка під час обслуговування споживачів. Характеристика американського сервісу, особливості його застосування. Поняття форм обслуговування споживачів як організаційний прийом. Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування.

Література: 2; 4; 5; 9; 13; 17; 18.

**Тема 3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів готельно-ресторанного господарства.**

Види торговельних приміщень. Характеристика торговельних приміщень для споживачів: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, аванзал, зали підприємств ресторанного господарства. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень. Характеристика основних груп приміщень: складська група, виробнича група, торговельна група, адміністративно-побутова група, група технічних приміщень. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Основні показники інтер'єру торговельного залу. Загальна характеристика дизайну закладів готельно-ресторанного господарства загальнодоступної мережі. Стили дизайну інтер'єрів залів закладів готельно-ресторанного господарства.

Література: 3; 4; 7; 10; 14; 15; 20.

**Тема 4. Особливості послуг у готельно-ресторанній сфері.**

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг: послуга,

надання послуги, постачальник послуги, споживач послуги. Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування. Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів готельно-ресторанного господарства на ринку послуг.

1; 2; 6; 8; 10; 15

### **Тема 5. Організація постачання закладів готельно-ресторанного господарства**

Основні принципи та особливості постачання закладів готельно-ресторанного господарства в сучасних умовах. Характеристика основних видів, форм і джерел постачання закладів готельно-ресторанного господарства. Організація продовольчого постачання закладів готельно-ресторанного господарства: функції служб продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин з постачальниками.

Література: 1; 4; 8; 11; 15; 16; 21.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РІЗНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **Тема 6. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах готельно-ресторанного господарства**

Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми обслуговування гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря, «журфікс». Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету. Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу.

Література: 2; 4; 10; 14; 16; 19; 21.

### **Тема 7. Кейтеринг як складова готельно-ресторанного господарства**

Кейтерінг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.

Література: 1; 5; 6; 10; 15; 17; 19.

### **Тема 7. Основи організації виробництва продукції у закладах готельно-ресторанного господарства**

Виробничий процес як основа формування закладу готельно-ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів і засобів праці. Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеня автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

Література: 2; 5; 9; 13; 17; 18.

### **Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях.**

Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. Порядок оформлення клієнтів. Права та обов'язки адміністрації та гостей готелю. Склад персоналу служби прийому та обслуговування. Технологія роботи адміністратора та касира. Службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню). Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. АРМ менеджера. Облікова документація. Цінова політика. Інформаційні послуги.

Література: 2; 4; 7; 9; 11; 14; 21.

### **Тема 9. Технологічного процес обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства**

Вимоги до організації обслуговування споживачів відповідно до міжнародних стандартів, правил і норм. Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю. Проблема якості. Поняття якості послуг. Якість як економічна категорія. Менеджмент якості готельних послуг. Теорія і практика управління якістю готельних послуг. Принципи системи якості послуг. Аналіз надання послуги і підвищення її якості. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг

Література: 1; 5; 7; 10; 13.



## **Тема 10. Моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства**

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва.

Література: 1; 2; 6; 7; 9; 21.

**4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Організація  
обслуговування в готельно-ресторанних закладах»  
(денна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят	2	2	2	4	5	поточне опитування
Тема 2. Види сервісу у закладах готельно-ресторанного господарства	2	2			5	тести
Тема 3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів готельно-ресторанного господарства	2	2			6	кейси
Тема 4. Особливості послуг у готельно-ресторанній сфері	4	4			5	кейси
Тема 5. Організація постачання закладів готельно-ресторанного господарства	2	2			5	ділові ігри
<i>Змістовий модуль 2.</i>						
Тема 6. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах готельно-ресторанного господарства	4	4	1	5	5	ситуаційні завдання
Тема 7. Кейтеринг як складова готельно-ресторанного господарства	4	4			5	ситуаційні завдання
Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях	2	2			6	тестові завдання
Тема 9. Технологічного процес обслуговування споживачів у закладах	4	4			5	ділові ігри

готельно-ресторанного господарства						
Тема 10. Моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	2	2			5	кейси
<b>Разом</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	

**(заочна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1.</i>			
Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.	2	1	11
Тема 2. Види сервісу у закладах готельно-ресторанного господарства			11
Тема 3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів готельно-ресторанного господарства			10
Тема 4. Особливості послуг у готельно-ресторанній сфері	1	1	11
Тема 5. Організація постачання закладів готельно-ресторанного господарства			11
<i>Змістовий модуль 2.</i>			
Тема 6. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах готельно-ресторанного господарства	1	1	11
Тема 7. Кейтеринг як складова бізнесу в готельно-ресторанному господарстві	1		11
Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях	2		11
Тема 9. Технологічного процес обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства		1	10
Тема 10. Моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства			11
<b>Разом</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>108</b>

## **5. Тематика практичних занять**

### **Змістовий модуль I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ**

#### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1.**

**Тема:** “Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят”.

**Мета:** закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

##### **Питання для обговорення:**

1. Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.
  2. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.
  3. Основні види обслуговування.
  4. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика.
  5. Структура процесу самообслуговування.
  6. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.
- Література: [3, с. 12-46; 11, с. 112-156; 17, с. 225-300];

#### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2.**

**Тема:** “Види сервісу у закладах готельно-ресторанного господарства”.

**Мета:** вироблення умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

##### **Питання для обговорення:**

1. Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства.
  2. Екстер'єр закладу - як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами.
  3. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.
  4. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.
  5. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень:
- Література: [4, с. 21-46; 8, с. 113-155; 13, с. 225-264];

#### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3.**

**Тема:** “Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів готельно-ресторанного господарства”.

**Мета:** вивчення особливостей становлення та розвитку моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування.

##### **Питання для обговорення:**

1. Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.
2. Особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування.
3. Попереднє сервірування столу.

4. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.
  5. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.
  6. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.
- Література: основна [1 с. 5-15; 6, с. 67-92; 7, с. 111-143].

#### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4-5**

**Тема:** “Особливості послуг у готельно-ресторанній сфері”.

**Мета:** вивчення методичних підходів до організації проведення банкетів і прийомів.

**Питання для обговорення:**

1. Класифікація банкетів і прийомів.
2. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів.
3. Організація, підготовка та обслуговування банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
4. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом.

Література: основна [12, с. 31-58; 14, с. 54-99; 17, с. 201-214]:

#### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6.**

**Тема:** “Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах готельно-ресторанного господарства”.

**Мета:** опанування практичного інструментарію розробки та здійснення кейтерінгу.

**Питання для обговорення:**

1. Кейтерінг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві.
2. Аналіз ринку кейтерінгових послуг.
3. Види кейтерінгу та їх характеристика.
4. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності.
5. Вимоги до обслуговуючого персоналу.
6. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.

Література: основна [1, с. 33-57; 6, с. 29-97; 13, с. 108-144]:

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РІЗНИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7-8.**

**Тема:** “Кейтеринг як складова бізнесу в готельно-ресторанному господарстві”.

**Мета:** закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.

#### **Питання для обговорення:**

1. Історія виникнення та розвитку готельної справи.
2. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.
3. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності.
4. Глобалізація системи гостинності.
5. Міжнародні готельні ланцюги.
6. Розвиток мережі малих готелів.
7. Розвиток готельної справи в Україні.

Література: основна [3, с. 12-46; 11, с. 112-156; 17, с. 225-300];

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9-10.**

**Тема:** “Організація розміщення та обслуговування в готелях”.

**Мета:** вироблення умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.

#### **Питання для обговорення:**

1. Класифікація готелів.
2. Основні критерії комфорту готелів.
3. Міжнародні системи класифікації готелів.
4. Класифікація готелів в Україні.
5. Комплекс вимог до готелів різних категорій.
6. Функціональне призначення готелів.
7. Характеристика номерного фонду.

Література: основна [4, с. 21-46; 8, с. 113-155; 13, с. 225-264];

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 11.**

**Тема:** “Технологія і організація розміщення та обслуговування в готелях”.

**Мета:** опанування практичними навичками організації процесу повсякденного обслуговування споживачів в закладах готельного господарства.

#### **Питання для обговорення:**

1. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні.
2. Порядок оформлення клієнтів.
3. Права та обов’язки адміністрації та гостей готелю.
4. Склад персоналу служби прийому та обслуговування.
5. Технологія роботи адміністратора та касира.
6. Службові обов’язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню).
7. Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. А

8. РМ менеджера. Облікова документація.
  9. Цінова політика. Інформаційні послуги.
- Література: основна [9, с.90-105; 14, с. 112-144; 16, с. 119-139];

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 12-13.**

**Тема:** “Технологічного процес обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства”.

**Мета:** закріплення теоретичних основ оздоблення інтер'єру готеля.

**Питання для обговорення:**

1. Будівництво та архітектура сучасних готелів.
2. Основні блоки приміщень готелів.
3. Блок групи приміщень громадського харчування.
4. Блок групи приміщень адміністрації.
5. Блок приміщень культурно-масового обслуговування.
6. Блок підсобних і господарських приміщень.
7. Інтер'єр і озеленення готелів.
8. Меблі в інтер'єрі. Декоративні і меблеві тканини.
9. Колір в інтер'єрі готелів.
10. Освітлення в інтер'єрі. Роль освітлення в інтер'єрі номера.
11. Озеленення готелів.

Література: основна [12, с. 31-58; 14, с. 54-99; 17, с. 201-214];

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 14.**

**Тема:** “Моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства”.

**Мета:** опанування практичного інструментарію надання якісних послуг.

**Питання для обговорення:**

1. Поняття якості послуг.
2. Якість як економічна категорія.
3. Менеджмент якості ресторанних послуг.
4. Теорія і практика управління якістю ресторанних послуг.
5. Принципи системи якості послуг.
6. Аналіз надання послуги і підвищення її якості.
7. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг.

Література: основна [1, с. 33-57; 6, с. 29-97; 13, с. 108-144];

## 6.Самостійна робота студентів

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента.

Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

№ п/п	Тематика
1	Характеристика бенкет-чаю
2	Особливості обслуговування тематичних бенкетів
3	Особливості обслуговування дитячих бенкетів
4	Класифікація бенкетів-приймів
5	Особливості організації бенкетів-приймів.
6	Характеристика послуги з харчування у номерах як необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії
7	Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.
8	Організація та проведення «Щасливої години для наших гостей».
9	Обслуговування в конференц-залах.
10	Обслуговування VIP-гостей готелю.
11	Організація кави-брейк. Послуга з організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді».



## **7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання**

### ***Організація і проведення тренінгу***

**Тематика:** аналіз рівня обслуговування споживачів об'єктами готельно-ресторанної сфери.

#### **Порядок проведення:**

1. Здійснити виїзд до відомих готельно-ресторанних комплексів області або міста.
2. Ознайомитися із специфікою обслуговування споживачів у готельно-ресторанних комплексах.
3. Провести коротку оцінку рівня обслуговування у готельно-ресторанних комплексах.
4. Представити результати проведеного тренінгу у вигляді невеликого групового звіту про дослідження рівня обслуговування у готельно-ресторанних комплексах

Література: 1; 3; 12; 18; 21; 22.

### ***Організація і проведення КПЗ***

**Суть комплексного практичного індивідуального завдання – розробити стратегію удосконалення рівня обслуговування споживачів готельно-ресторанного комплексу за наступною структурою:**

- Вступ.
- Характеристика підприємства готельно-ресторанної сфери.
- Опис послуг підприємства готельно-ресторанної сфери.
- Оцінка рівня якості наданих послуг підприємством готельно-ресторанної сфери.
- Розробка напрямів удосконалення рівня обслуговування споживачів підприємством готельно-ресторанної сфери.
- Висновки.

## **8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

У процесі вивчення дисципліни «Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- оцінювання результатів КПЗ.
- екзамен.

## 9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3 (КПЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 6-10 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

### Шкала оцінювання:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

## 10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук	1-10
2.	Мультимедійний проектор	1-10
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-10
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-10
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення ( <i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome. Firefox</i> )	1-10

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Балабаниць, А. Методичний підхід до оцінки якості обслуговування споживачів готельних послуг *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2019. Вип. 2. С. 259–270.
2. Басюк, Д. І. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. *Економіка та держава*. 2019. № 3. С. 30–33.
3. Більовська, О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2017. Вип. 6. С. 138–142.
4. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
5. Вигівська, І. М. Особливості формування облікової політики кейтерингової компанії. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу*. 2018. Вип. 1. С. 9–12.
6. Василенко, О. В. Інноваційні ресторани технології : автоматизована система управління "GMS ресторан" : навч. посібник. Київ : Кондор, 2014. 244 с.
7. Гірняк, І. Розвиток кейтерингу як перспективного виду діяльності. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2019. Вип. 58. С. 44–49.
8. Горшкова, Л. О. Особливості кейтерингу в організації мобільного ресторанного обслуговування. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2017. Вип. 6 (1). С. 134–138.
9. Давидова, О. Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. Вип. 2 (1). С. 93–98.
10. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
11. Дьяченко, Р. В. Інноваційний розвиток індустрії гостинності: готельний сервіс. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2019. № 3. С. 268–273.
12. Захарова, С. Г. Державне регулювання якості готельних послуг шляхом їх сертифікації. *Держава та регіони. Серія : Державне управління*. 2015. № 1. С. 10–15.
13. Іщенко, Т. І. Актуальність впровадження аюрведичних послуг на підприємствах гостинності. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. 2018. № 3 (1). С. 16–19.
14. Лук'янов, В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
15. Мальська, М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М.

Гаталяк, Н. М. Ганич ; Львівський національний університет ім. І. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2018. – 304 с.

16. Малюк, Л. П. Безпека послуг у готельному і ресторанному бізнесі : навч. посібник. Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : ХДУХТ, 2015. 125 с.

17. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2015. 211 с.

18. Машир, Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навч. Посібник. 2-ге вид., доп. і випр. Київ : Кондор, 2014. 392 с

19. Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник. 2-ге вид. Київ : Ліра -К, 2012. 388 с.

20. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2011. 584 с.

21. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посібник / Л. О. Радченко, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров. Харків : Світ книг, 2012. 288 с.

22. Павлюченко, О. С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства : навч. посібник Міністерство освіти і науки України, Національний університет харчових технологій. Київ : НУХТ, 2017. 227 с.

23. Поліщук, В. С. Якість обслуговування як головний чинник підвищення конкурентоспроможності діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Кам'янець-Подільського національного університету ім. Івана Огієнка. Економічні науки.* 2018. Вип. 13. С. 356-359. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkpnuen\\_2018\\_13\\_52](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkpnuen_2018_13_52)

24. П'ятницька, Г. Глобальні тренди розвитку кейтерингу. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право.* 2019. № 3. С. 51–68

25. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : кол. монографія / В. А. Русавська та ін. ; за ред. канд. іст. наук, проф. Русавської В. А. ; Київський національний університет культури і мистецтв. Київ : Ліра-К, 2018. 419 с.