



## Силабус курсу

### Організація сервісного обслуговування

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Спеціальність: «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма, «Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: III, Семестр: V

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська/ англійська

### Керівник курсу

ППП

к.е.н., доцент **Оксана ГУГУЛ**

### Контактна інформація

OksanaHuhul@gmail.com, +38 (067) 378 1715

### Опис дисципліни

Метою дисципліни «**Організація сервісного обслуговування**» є набуття студентами необхідних знань та навичок, щодо застосування методів та засобів задоволення потреб людини, принципів їх задоволення за допомогою сучасних технологій сфери послуг, усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має властивості щодо формування позитивної направленості, розвитку соціуму та особистості, спрямована на пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини.

### Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
4/ 2	1 Сервіс в ресторанному господарстві теоретичні основи.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. 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.	Тести, питання
4/ 2	2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. Культура обслуговування в	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та	Кейси, ділові ігри

	готельному господарстві.	ресторанного бізнесу. 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.	
4/ 2	3.Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. Споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. 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.	Тести, задачі
2/ 2	4. Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування	Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	Питання, кейси
4/ 2	5. Характеристика професій ресторанної індустрії з урахуванням структурних змін на сучасному ринку праці і вимоги щодо вдосконалення професійного рівня персоналу	Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	Ділові ігри, питання
2/ 2	6. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері	Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	Тести, питання

	ресторанної індустрії	<p>Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки</p> <p>Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p>	
4/ 1	7. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	Питання, кейси
4/ 1	8. Особливості сервісу преміумкласу	<p>Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.</p> <p>Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.</p>	Питання, кейси

### Літературні джерела

1. Малюк Л.П. Сервісологія: підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2019. – 258 с.
2. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. З Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко – Ломакіна – Х.: ХДУХТ, 2019. – 288 с.
3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2019. – 342 с.
4. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2020. – 632 с.

### Допоміжна література

1. Архіпов В.В. Організація роботи сомельє [Текст] / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 303 с.
2. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2019. – 200 с.

### Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за

наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

### Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 тем по 5 балів – тах 35 балів. 2. Письмова робота – тах 65 балів.	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 8 тем по 5 балів – тах 40 балів. 2. Письмова робота – тах 60 балів.	1. Підготовка КПІЗ – тах 40 балів. 2. Захист КПІЗ – тах 40 балів. 3. Участь у тренінгах – тах 20 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом