

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«КИЇВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

Циклова комісія Туризму та готельно-ресторанної справи

**СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ
Service of hotel and restaurant business establishments
СИЛАБУС (SYLLABUS)**

1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА



СКРИПНИК АНАСТАСІЯ ІГОРІВНА

Викладач, спеціаліст другої категорії

Контактні дані:

Е-mail: nastusin2017@gmail.com

Тел. +380634665491

ауд. 201а

Консультації: гідно графіка індивідуальних консультацій викладача



2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва дисципліни	Сервіс в закладах готельно-ресторанного бізнесу/ Service of hotel and restaurant business establishments
Мета вивчення дисципліни	Формування здатності у здобувачів освіти виконувати планувальні, організаційні процеси в діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу. Набуття здатності у визначенні цілей і завдань діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу з раціоналізації процесів обслуговування споживачів. Набуття здібностей з розробки обслуговуючого технологічного процесу налення послуг в закладах готельно-ресторанного бізнесу, здійснення контролю операцій процесу обслуговування гостей.
Результати вивчення дисципліни	Дисципліна забезпечує оволодіння здобувачами освіти загальними та спеціальними компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання. ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 5. Здатність спілкуватися іноземною мовою. СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності. СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства. СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших. РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій. РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності. РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

	PH 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна вибіркової компоненти
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Курс	Другий
Семестр	3
Обсяг курсу / кількість кредитів ЄКТС	90 год/ 3 кр. ЄКТС
Мова викладання	Українська
Пререквізити	Вивчення дисципліни ґрунтується на знаннях, отриманих здобувачами освіти, при вивченні таких дисциплін як: «Технології», «Правове регулювання та забезпечення безпеки споживачів готельних та ресторанних послуг».
Структура дисципліни та розподіл годин за темами	Навчальний матеріал дисципліни розподілений за 5 темами, розподіл годин за якими представлено в програмі дисципліни
Форми поточного контролю	Групово дискусія; усне опитування; реферативне повідомлення; бліцопитування; перевірка вирішення ситуаційних завдань; тестування; моделювання ситуацій
Підсумковий контроль	Диференційований залік
Політика курсу	
Політика академічної доброчесності	Дотримання Етичного кодексу здобувача освіти ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Доступний за посиланням: http://surl.li/kuxvb
Організація освітнього процесу	Організація освітнього процесу та відвідування занять здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: http://surl.li/lbxhm
Можливості інклюзивної освіти	Прописано відповідно до політики ВСП «КТЕФК ДТЕУ»
Оцінювання результатів навчання	Здійснюється за 100-бальною рейтинговою шкалою, відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів фахової передвищої освіти у ВСП «КТЕФК ДТЕУ». Інформація доступна за посиланням: http://surl.li/kuyll
Відпрацювання пропущених занять	Пропущені практичні заняття - здобувач освіти самостійно опрацьовує матеріали за рекомендованими в Розділі 4 силабусу джерелами. Пропущені самостійна \ контрольна роботи чи тестування - виконуються під час індивідуально-консультативної роботи з викладачем відповідно до графіка консультацій викладача. Здобувач освіти може виконати всі види робіт та отримати відповідні бали
Доступ до курсу в системі дистанційного навчання	Навчальні матеріали дисципліни розміщені на інтерактивній платформі Google Classroom
Диференційований залік	Оцінюється за 100-бальною шкалою. Під час підсумкового контролю оголошується загальна кількість балів, накопичених здобувачем. Якщо здобувач набрав 60 і більше балів, то диференційований залік може бути виставлений за результатами підсумкового контролю на момент проведення заліку. Диференційований залік проводиться на останньому занятті відповідно до розкладу. У разі, якщо здобувач бажає поліпшити свою оцінку, він складає диференційований залік з усієї програми навчальної дисципліни. Підсумковою оцінкою є оцінка за диференційований залік, накопичені бали за семестр не

	враховуються. Незадовільна оцінка заліку підлягає перескладанню у встановлений термін
Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни	Заноситься на останньому занятті до е-журналу академічної групи

3. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНИХ РОБІТ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Назва теми	Види робіт	Максимальна кількість балів за 100-бальною шкалою*
1	2	3
Тема 1. Соціально-економічне значення готельно-ресторанних послуг		13
Лекція 1. Виникнення перших закладів харчування та розміщення Самостійна робота	групова дискусія	1
Лекція 2. Гостинність як технологічний елемент готельного та ресторанного обслуговування Самостійна робота	усне опитування групова дискусія	1 1
Практичне (семінарське) 1. Тема. Індустрія харчування та її місце в сфері гостинності	індивідуальні домашні завдання	5
Лекція 3. Класифікація та типологія підприємств харчування Самостійна робота		
Практичне (семінарське) 2. Тема. Класифікація та типологія підприємств харчування	тестування	5
Тема 2. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу		25
Лекція 4. Бажання гостя – основа концепції закладів готельно-ресторанного бізнесу Самостійна робота	групова дискусія	1
Лекція 5. Основи психології гостя. Філософія та психологія гостинності Практичне (семінарське) 3. Тема. Основи психології гостя	усне опитування групова дискусія індивідуальні завдання	1 1 10
Лекція 6. Клієнтоорієнтованість та стандарти обслуговування Самостійна робота	усне опитування	1
Практичне (семінарське) 4. Тема. Ефективні тренінги – запорука оптимальної діяльності ресторанного закладу.	тестування	1 10
Тема 3. Сервіс послуг харчування в готельно-ресторанних комплексах		13
Лекція 7. Види сервісу, що використовується для обслуговування гостей	групова дискусія	1
Лекція 8. Спеціальні форми обслуговування проживаючих в готелі Самостійна робота	групова дискусія	1
Практичне (семінарське) 5. Тема. Меню – потужний маркетинговий інструмент	тестування	1 10

Тема 4. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства ресторанного бізнесу		11
Лекція 9. Технології управління персоналом Самостійна робота	групова дискусія	1
Практичне (семінарське) 6. Тема. Технології управління персоналом	усне опитування індивідуальні завдання	10
Лекція 10. Функціональні обов'язки персоналу ресторану	групова дискусія	
Тема 5. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу у ресторанному бізнесі		28
Лекція 11. Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг	групова дискусія	1
Практичне (семінарське) 7. Тема. Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг	індивідуальні завдання	10
Лекція 12. Формування загальних принципів надання послуг у закладах ресторанного господарства	усне опитування, групова дискусія	
Самостійна робота	індивідуальні тестові завдання	1
Практичне (семінарське) 8. Тема. Формування загальних принципів надання послуг у закладах ресторанного господарства		5
Лекція 13. Основи зарубіжного досвіду щодо управління якістю сервісу	усне опитування, групова дискусія	1
Практичне (семінарське) 9. Тема. Інноваційні впровадження в ресторанній	усне опитування, групова дискусія	5
Лекція 14. Стандарти якості HASSP		
Практичне (семінарське) 10. Тема. Стандарти якості HASSP	індивідуальні тестові завдання	5
Науково-дослідницька робота	Участь у науково-дослідній роботі, у роботі наукових конференцій, підготовці публікацій, у Всеукраїнських олімпіадах, міських конкурсах, фестивалях	10
	-	
Підсумковий контроль	Диференційований залік	

4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правова база

1. ДСТУ 4281: 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
2. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – Чинний з 1999-03-26. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 31 с.

*Основний****

1. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.
2. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.
3. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посібник. К.: Кондор, 2013. 250 с.

Додатковий

1. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х томах – Том 2 : Ресторани / [А. А. Мазаракі та інші] за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національно торговельно-економічний університет, 2017. – 312 с.
2. Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності : навч. посіб. : для студентів вищ. навч. закл. / Надія Пилипівна Машир.– Київ : Кондор, 2010.– 213 с.

Інтернет-ресурси

1. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua
2. Журнал «Ресторатор».URL: <http://www.restorator.ua>.
3. Chefs academy(WCC): сайт. URL <https://chefs-academy.com/>

3. The World Cocktail Championships (WCC): сайт. URL: http://iba-world.com/?option=com_content&view=article&id=158&Itemid=525

***Джерела, що є в наявності в електронній бібліотеці ВСП «Київський торговельно-економічний фаховий коледж КНТЕУ» (<http://culonline.com.ua>)



ВСП "КИЇВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ "

СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

вибіркова дисципліна



СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

це дисципліна, яка дозволяє здобувачам освіти набути теоретичні та практичні знання у сфері індустрії послуг готельно-ресторанного бізнесу. Вивчення дисципліни передбачає формування інноваційного мислення, розуміння сутності послуг гостинності, як складових сфери обслуговування гостей, набуття вмінь з використання сучасних методів та технологій сервісу в закладах сфери гостинності.



СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ



обсяг дисципліни: 90 год., в т.ч.

лекції - 30 год.;

практичні, семінарські заняття - 28 год.;

самостійна робота - 32 год.

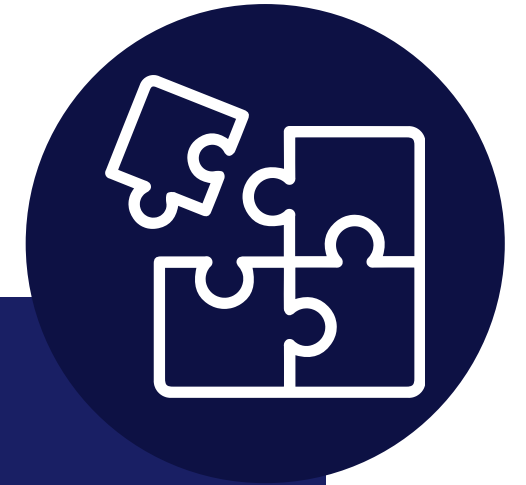
Підсумковий контроль - залік

Система оцінювання - 100 балова

СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ



Метою є формування здатності у здобувачів освіти виконувати планувальні, організаційні процеси в діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу. Набуття здатності у визначенні цілей і завдань діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу з раціоналізації процесів обслуговування споживачів. Набуття здібностей з розробки обслуговуючого технологічного процесу налення послуг в закладах готельно-ресторанного бізнесу, здійснення контролю операцій процесу обслуговування гостей.



Завдання навчальної дисципліни спрямоване на формування у здобувачів освіти навиків ефективної роботи кваліфікованими керівниками різних типів закладів готельно-ресторанного бізнесу. Крім того набути професійної гнучкості, компетентності, витриманості, ініціативності.

СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сервіс-це невидимий елемент, що
робить спогади приємнішими і
враження що запам'ятовуються!

