

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я і туризму

_____ М.В. Маліков
(підпис) (ініціали та прізвище)
« _____ » _____ 2022 р.

ТЕХНОЛОГІЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки бакалаврів
очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 242 туризм
освітньо-професійна програма «Туризм»

Укладач: КонохО.Є., к.ф.в.і с., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи

Протокол № 1 від “01” 09 2022 р.
Завідувач кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи

(підпис) (ініціали, прізвище)

Погоджено
з навчально-методичним відділом

Ухвалено науково-методичною радою
Факультету фізичного виховання, здоров'я
та туризму

Протокол № 1 від “01” 09 2022 р.
Голова науково-методичної ради
факультету фізичного виховання, здоров'я
та туризму

(підпис) (ініціали, прізвище)

2022 рік

1. Опис навчальної дисципліни

1	2	3	
Галузь знань, спеціальність, освітня програма рівень вищої освіти	Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі	Характеристика навчальної дисципліни	
		очна (денна) форма здобуття освіти	заочна (дистанційна) форма здобуття освіти
Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Кількість кредитів – 3	Вибіркова	
		Цикл дисциплін загальної підготовки	
Спеціальність 242 Туризм	Загальна кількість годин – 90	Семестр:	
		2-й	2-й
Освітньо-професійна програма Туризм	Змістових модулів – 4	Лекції	
		22 год	6 год
		Практичні	
		22 год.	4 год.
Рівень вищої освіти: бакалаврський	Кількість поточних контрольних заходів – 11	Самостійна робота	
		56 год.	80 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: екзамен	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни «Технологія сервісного обслуговування» є – забезпечити глибоку теоретичну базу знань і практичних навичок майбутніх фахівців з туризму при роботі на підприємствах готельно-ресторанного господарства, в готельному комплексі, на основі сервісного обслуговування відвідувачів в готелях, ресторанах, барах, кафе, а також по відвідуванню туристів з різних країн світу.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Технологія сервісного обслуговування» є:

- розкрити основні дефініції: сервісне обслуговування, фірмове сервісне обслуговування, види та принципи сервісного обслуговування ;
- знати характеристику підприємства, функції управління та систему сервісного обслуговування в готелі;
- знати види послуг, що надаються в готелях;
- знати функції та служби прийому та розміщення гостей;
- знати процес сервісного обслуговування гостей у готелях;

- Знати основні послуги закладів ресторанного господарства, культуру сервісного обслуговування, основні види, методи та форми обслуговування в закладах ресторанного господарства, практикувати та вдосконалювати техніку подачі страв, згідно інструкційним карткам, послідовності виконання роботи за допомогою різноманітних схем сервірування столів до сніданків, обідів, вечерь, відпрацювати навички роботи з необхідним асортиментом посуду;

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких результатів навчання та компетентностей:

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
<u>Результати навчання:</u> ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях. ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності. <u>Компетентності:</u> K15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності. K16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) K21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.	Лекційні заняття, практичні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини.

Міждисциплінарні зв'язки. Дисципліна «Технологія сервісного обслуговування» тісно пов'язана з такими дисциплінами навчального плану підготовки студентів, як: «Вступ до спеціальності», «Організація ресторанного господарства», «Технологія туристичної діяльності», «Організація готельного господарства» та ін.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи сервісного обслуговування в готелі.

Тема 1. Загальна характеристика процесу обслуговування Поняття сервісне обслуговування, технологічний процес сервісного обслуговування на прикладі закладу готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Характеристика підприємства готельного господарства. Поняття гостинності та сервісу в готелі, інтер'єр та матеріально-технічні засоби, що використовують в сучасних готелях.

Тема 3. Надання послуг сервісного обслуговування в готелі. Функції та обов'язки службовців щодо надання послуг гостям. Технологія бронювання місць і номерів, види розрахунків із проживаючими.

Тема 4. Особливості обслуговування іноземних гостей в готелі. Технології прийому та обслуговування іноземних туристів. Культура поведінки обслуговуючого персоналу.

Тема 5. Міжнародний досвід готельно-ресторанного сервісу. Незвичайні готелі світу.

Змістовий модуль 2. Організація сервісного обслуговування в ресторані.

Тема 6. Підготовка до обслуговування споживачів. Інформаційне забезпечення процесу обслуговування. Характеристика столового посуду, наборів і столової білизни.

Підготовка торгівельного залу. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни. Підготовка персоналу до обслуговування.

Тема 7. Організація обслуговування гостей у ресторанах. Основні елементи обслуговування в ресторанах. Послідовність подачі страв і напоїв. Способи подачі страв і закусок. Правила подачі супів. Правила подачі других гарячих страв. Правила подачі солодких страв і фруктів. Правила подачі гарячих і холодних напоїв.

Тема 8. Банкети і прийоми. Організація і види банкетів. Банкет-прийм з повним обслуговуванням офіціантами. Банкет-прийм з частковим обслуговуванням офіціантами. Організація фуршетів. Банкет-коктейль. Банкет чай. Буфет-фуршет-гірка. Банкет-прийм «шведський стіл». Особливості обслуговування тематичних заходів та весілля.

Змістовий модуль 3. Прогресивні технології сервісного обслуговування в ресторані.

Тема 9. Спеціальні види послуг. Організація обслуговування туристів на транспорті. Обслуговування за типом «Шведський стіл». Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад. Послуги з організації харчування в готелях. Організація обслуговування в місцях відпочинку. Послуги з організації пасажирів залізничного транспорту. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака, автомобільному та водному транспорті.

Тема 10. Прогресивні технології обслуговування. Особливості підприємств ресторанного господарства, які працюють у форматі Free Floow. Фуд-корт та особливості їх класифікації. Мерчандайзинг ресторану. Основні напрями концептуальних ресторанів. Особливості подачі страв і сервірування столу в східному ресторані.

Змістовий модуль 4. Кейтеринговий сервіс.

Тема 11. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Кейтерінг у приміщенні. Кейтерінг поза рестораном. Соціальний кейтерінг. Роз'їздний кейтерінг (за контрактом на постачання продукції) . VIP- кейтерінг.

4. Структура навчальної дисципліни

Змістовий модуль	Усього годин	Аудиторні години					Самостійна робота		Система накопичення балів		
		Усього годин	Лекційні заняття		Практичні заняття				Теор. зав-ня, к-ть балів	Практ. зав-ня, к-ть балів	Усього балів
			о/дф.	з/дист ф.	о/дф.	з/дист ф.	о/дф.	з/дист ф.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	15	10	10		10		6	12		20	20
2	15	6	6		6		6	12		15	15
3	15	4	4		4	2	7	12		10	10
4	15	2	2		2	2	7	14		15	15
Усього за змістові модулі			22		22	4	26	50		60	60
Підсумковий семестровий контроль залік							30	30	20	20	40
Загалом	90								100		

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальна характеристика процесу обслуговування.	2/0
2	Характеристика підприємства готельного господарства.	2/2
3	Надання послуг сервісного обслуговування в готелі.	2/0
4	Особливості обслуговування іноземних гостей в готелі.	2/0
5	Міжнародний досвід готельно-ресторанного сервісу.	2/0
6	Підготовка до обслуговування споживачів.	2/0
7	Організація обслуговування гостей у ресторанах.	2/2
8	Спеціальні види послуг. Організація обслуговування туристів на транспорті.	2/0
9	Банкети і прийоми.	2/2
10	Прогресивні технології обслуговування.	2/0
11	Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	
Разом		22/6

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальна характеристика процесу обслуговування.	2/0
2	Характеристика підприємства готельного господарства.	2/2
3	Надання послуг сервісного обслуговування в готелі.	2/0
4	Особливості обслуговування іноземних гостей в готелі.	2/0
5	Міжнародний досвід готельно-ресторанного сервісу.	2/0
6	Підготовка до обслуговування споживачів.	2/0
7	Організація обслуговування гостей у ресторанах.	2/2
8	Спеціальні види послуг. Організація обслуговування туристів на транспорті.	2/0
9	Банкети і прийоми.	2/0
10	Прогресивні технології обслуговування.	2/0
11	Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2/0
Разом		22/4

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальна характеристика процесу обслуговування.	5/7
2	Характеристика підприємства готельного господарства.	5/7
3	Надання послуг сервісного обслуговування в готелі.	5/7
4	Особливості обслуговування іноземних гостей в готелі.	5/7
5	Міжнародний досвід готельно-ресторанного сервісу.	5/7
6	Підготовка до обслуговування споживачів.	5/7
7	Організація обслуговування гостей у ресторанах.	5/7
8	Спеціальні види послуг. Організація обслуговування туристів на транспорті.	5/7
9	Банкети і прийоми.	5/8
10	Прогресивні технології обслуговування.	5/8
11	Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	6/8
Разом		56/80

7. Види контролю і система накопичення балів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Теоретичне завдання	Виконання письмового опитування – відповіді на 5 питань.	Письмове опитування – по 1 балу за кожне питання	5
	Практичне завдання	Проведення інтерактивної вправи «Мікрофон» на практичних заняттях.	Оцінюється за активність учасників – 0-10 балів	10
Усього за ЗМ 1 контр. заходів				15
2	Теоретичне завдання	Усне опитування	Оцінюється – 0-5 балів	5
	Практичне завдання	Проведення вікторини і рольової гри «Сервісне обслуговування в готельно-ресторанному комплексі» на практичних заняттях.	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Рольова гра – 2 бали	10
Усього за ЗМ 2 контр. заходів				15
3	Теоретичне завдання	Виконання тестів	Тестування – по 1 балу за кожне питання	5
	Практичне завдання	Самостійно розроблена презентація за наданою тематикою	Презентація – 0-10 балів	10
Усього за ЗМ 3 контр. заходів				15
4	Теоретичне завдання	Виконання письмового опитування	Письмове опитування – по 1 балу за кожне питання	5
	Практичне завдання	Проведення рольової гри «Організація кейтерингового обслуговування. Сервіс в ресторані»	Оцінюється за активність учасників – 0-10 балів	10
Усього за ЗМ 4				15

контр. заходів				
Усього за змістові модулі контр. заходів				60

8. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
ЕКЗАМЕН	Індивідуальне завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Відповідь на 3 відкриті питання письмово. Проведення аналізу професійного характеру усно.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання. Аналіз – 8 балів.	20
Усього за підсумковий семестровий контроль				40

9. Рекомендована література

Основна:

1. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. 2017. Вип.52. С. 39-41.
2. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. / за заред.проф. Н.О. Пятницької. -2-ге вид., перероб.і допов.- Київ.: Кондор, 2017. 557с.
3. Круль Г, Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець.нац. ун-т ім. Ю.Федьковича. 2022.- 488с.
4. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності. Київ: ЦНЛ, 2016.396с.
5. Радченко Л.О., Новікова О.В. та ін. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник.-Харків : Світ книг, 2015. 288с.
6. Основи ресторанної справи : навчальний посібник /ук. Круль.- Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020.- 496 с.
7. Організація послуг харчування: підручник /А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П.

Кононенко; Харк. нац. ун-т міск. госп-ва ім. О.М. Бекетова -Харків.: ХНУМГ, 2015.-183с.

8. Шалімов О.В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громадського харчування всіх форм власності. Київ: А.С.К. 2017 .848 с.

Додаткова:

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навчальний посібник / В.В.Архіпов, Т.В.Іванникова, А.В.Архіпова - К.: Фірма "ІНКОС", Центр навчальної літератури, 2017.-382с.
2. Данько Н.І., Парфіненко А.Ю., Подлепіна П.О., Вишневська О.О. Основи готельно-ресторанної справи: навч.посіб. Харків: ХНУім. В.Н. Каразіна, 2017. 288с.
3. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес. Київ : ЦУЛ, 2017.346с.
4. Організація готельно-ресторанної справи: навч.посіб.//за заг.ред. д-ра екон. Наук, проф.В.Я.Брича. Київ:Видавництво Ліра-К,2020.484с.
5. Опрія Б.О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу: навч.-метод.посіб./ Кам'янець-Подільський національний університет ім. Івана Огієнка. Кам'янець-Подільський: Друкарня «Рута», 2018. 288с.

Інформаційні ресурси

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02
2. Закон України «Про захист економічної конкуренції» від 11 січня 2001р. № 2210. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/2210-14> (дата звернення 12.01.2021)
3. Вплив COVID-19 та карантинних обмежень на економіку України URL: <http://www.kas.de/documents/270026/8703904.pdf> (дата звернення 04.02.2021).
4. Ресторан після карантину: як налагодити роботу й залучити гостей URL: <http://mind.ua/openmind/20211376-restoran-pislya-karantinu-yak-nalagoditi-robotu-j-zaluchiti-gostej> (дата звернення 07.02.2021).
5. Технологія харчових виробництв. Режим доступу: uipa.kharkov.ua