

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

СИЛАБУС

**КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОСТИННОСТІ /
SERVICE CULTURE IN HOSPITALITY ESTABLISHMENTS**

Інформація про викладача	
Викладач	Мазуркевич Ірина
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	067 462 31 00
E-mail:	i.mazurkevych@vtei.edu.ua
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	https://m.vtei.edu.ua/enrol/index.php?id=618
Інформація про освітній компонент	
Статус компоненту	Вибірковий
Освітній ступінь	Бакалавр
Навчальний рік	2026/2027
Анотація курсу	Освітній компонент «Культура обслуговування в закладах гостинності» передбачає формування у майбутніх фахівців сфери послуг знання про етичні та культурні особливості, норми і принципи ділових відносин та розвиває вміння міжособистісних відносин, ділової комунікації та безконфліктної діяльності в індустрії гостинності. Також будуть розглядатися принципи та основи культури обслуговування в закладах гостинності, які необхідні для успішної роботи в даній сфері. Метою вивчення даного курсу є формування у студентів професійних знань і практичних навичок з культури гостинності, організації процесу надання послуг на підприємствах готельно-ресторанної сфери. Завдання курсу: ознайомити здобувачів з основними поняттями та термінами в галузі гостинності; розглянути принципи і основи культури обслуговування в закладах гостинності; надати здобувачам навички професійного спілкування з гостями; розглянути питання етики та етикету в сфері гостинності; розглянути питання забезпечення безпеки гостей та персоналу в закладах гостинності. У рамках даного курсу ознайомлюються з основними поняттями та термінами в галузі гостинності, а також з історією та сучасним станом розвитку цієї сфери. Вивчаються основи культури обслуговування: принципи і основи культури обслуговування в закладах гостинності, а також такі важливі аспекти, як: орієнтація на гостя; професіоналізм персоналу; етика та етикет в сфері гостинності; естетика обслуговування. Також розглядається професійне

	спілкування з гостями, що включає в себе: ефективне спілкування; вирішення конфліктних ситуацій; робота з відгуками гостей. Вивчається етика та етикет в сфері гостинності, в рамках чого розглядаються питання етики та етикету в сфері гостинності, а також таких важливих норм, як: правила поведінки в закладах гостинності; правила ділового спілкування; культура зовнішнього вигляду.
Мова викладання	Українська
Результати навчання	- знати особливості ретроспективного аналізу розвитку понять про культуру, етику та етикет; - знати психологічні аспекти професійної культури; - знати професійну етику в готельно-ресторанному бізнесі; - розуміти професійний етикет у сфері обслуговування; - знати особливості етикету обслуговування в ресторанах; - розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів		
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Гостинність як продукт розвитку соціальної культури суспільства	14	2	2	10	В, Д/ПР, УД, КТ	5
Тема 2. Основні складові гостинності у готельно-ресторанній сфері	18	4	4	10	В, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 3. Професійне спілкування – основа культури гостинності	14	4	4	6	РМГ, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 4. Корпоративна культура підприємств сфери послуг	14	4	4	6	К, Д/ПР, КТ	10
Тема 5. Культура ділового спілкування в закладах гостинності	12	2	2	8	К, Д/ПР, КТ	5
Тема 6. Психологічні методи в обслуговуванні споживачів послуг гостинності	14	4	4	6	К, Д/ПР, КТ	10
Тема 7. Культура споживання їжі	12	2	2	8	В, Д/ПР, УД, КТ	5
Тема 8. Етикет гостинності в ресторанах	17	4	4	9	В, Д/ПР, УД, КТ	10

Тема 9. Столовий етикет – основа культури споживання їжі	14	4	4	6	РМГ, Д/ПР, УД, КТ	10
Тема 10. Міжнародний етикет обслуговування	12	2	2	8	В, Д/ПР, УД, КТ	5
Тема 11. Культура обслуговування в закладах гостинності у різних країнах світу	12	2	2	8	В, Д/ПР, УД, КТ	5
Індивідуальне завдання	27			27	ІЗ	15
Разом	180/6	34	34	112		100
Підсумковий контроль - екзамен						
Поточний контроль / критерії оцінювання	Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах: В – відповідь на практичних заняттях – 2 бали. УД – участь у дискусії – 1 бал. КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал. Д/ПР – доповідь/презентація – 1 бал. ІЗ – індивідуальні завдання – 15 балів (проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах – 7 балів, участь у семінарах, наукових заходах, виконання есе – 8 балів). Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів. Критерії оцінювання відповідно до положення Про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/2024/dok/8.pdf.					
Основні літературні та інформаційні джерела	- Архімов В. В. <i>Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб.</i> Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с. - Борецька Н. П., Тімофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. <i>Бізнес-навігатор</i>. 2019. № 5 (1). С. 100-106. - Мазуркевич І. О., Лук’янець А. В. Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства. <i>Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії</i>. 2018. № 6. С. 143-146. - Мілашовська О., Паш В., Соскуда І. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. <i>Науковий журнал «Економіка і регіон»</i>. 2023. № 3 (90). С. 61-66. - Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг. ДонНУЕТ, 2020. 128 с. - Партико Н. В. Основи конфліктології : навч. посіб. Львівська політехніка, 2021. 256 с. - Постова В.В. Правила сервісу : сучасні тренди та принципи гостинності. <i>Інновації, гостинність, туризм : наука, освіта, практика</i> : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Львів, 18 трав. 2023 р. Львів : Львівський державний університет фізичної культури ім. І. Боберського, 2023. С. 191-193. - Постова В.В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. <i>Економіка та суспільство</i>. 2022. № 36. URL : https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1170					

Політика освітнього компонента	
Організація навчання	Організація навчання відбувається відповідно до Положення про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/2024/dok/8.pdf. Відвідування навчальних занять з курсу «Культура обслуговування в закладах гостинності» є обов'язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, робота в малих групах, кейс стаді, підготовку доповіді/презентації. Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах, наукових заходах. Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.
Інтеграція ІІІ в освітній процес	Інтеграція ІІІ в освітній процес здійснюється відповідно до Політики застосування штучного інтелекту (ІІІ) http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/96.pdf Згідно п. 3.1, Інститут заохочує відповідальне використання ІІІ для покращення та оптимізації процесу навчання. Здобувачі можуть використовувати інструменти ІІІ для таких завдань, як планування та генерація ідей, допомога в дослідженнях, покращення власного тексту, за умови, що фінальний продукт є результатом їхньої власної інтелектуальної праці. При підготовці наукових статей, тез слід дотримуватися вимог до декларування та цитування, визначених п. 3.3.
Відпрацювання пропусків занять	Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка та щочетверга, з 14⁰⁰ до 15⁰⁰ (каб. 37, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів. Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену. Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компонента, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені), про що робить запис в екзаменаційному листі здобувача.
Академічна доброчесність	При вивченні освітнього компонента, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf.

	При виконанні есе, підготовці наукових статей, тез суворо забороненими і розглядаються як грубе порушення принципів академічної доброчесності, що прирівнюється до плагіату та академічного шахрайства, є пряме копіювання (плагіат), використання під час контрольних заходів, фальсифікація та вигадкування, делегування ключових завдань, виконання роботи за іншого, відповідно до п. 3.2. Політики застосування штучного інтелекту (ШІ) http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/96.pdf .
Інші складові політики компонента	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf .

Затверджено на засіданні кафедри, протокол № 01 від 22.01.2026.

Науково-педагогічний працівник

Ірина МАЗУРКЕВИЧ

Завідувач кафедри

Наталія ЧОРНА