

**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**

<b>Інформація про викладача</b>		
Викладач (-і)	Постова Валентина	
Науковий ступінь	кандидат економічних наук	
Вчене звання	-	
Посада	доцент	
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37	
Контактний телефон	097 627 65 44	
E-mail:	<a href="mailto:v.postova@vtei.edu.ua">v.postova@vtei.edu.ua</a>	
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання		
<b>Інформація про освітній компонент</b>		
Статус компоненту	Вибірковий	
Освітній ступінь	Бакалавр	
Навчальний рік	2024-2025	
Анотація курсу	<p>Дисципліна «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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

	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 мова
Результати навчання	<ol style="list-style-type: none"> <li>знати особливості ретроспективного аналізу розвитку понять про культуру, етику та етикет;</li> <li>знати психологічні аспекти професійної культури;</li> <li>знати професійну етику в готельно-ресторанному бізнесі;</li> <li>розуміти професійний етикет у сфері обслуговування;</li> <li>знати особливості етикету обслуговування в ресторанах;</li> <li>розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</li> </ol>

### Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин / кредитів	з них				
		лекції	практичні/ лабораторні 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	14	4	4	6	РМГ, Д/ПР, УД, КТ	10

1	2	3	4	5	6	7
споживання їжі						
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
	27			27	ІЗ	15
<b>Разом</b>	<b>180/6</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>112</b>		<b>100</b>
<b>Підсумковий контроль - екзамен</b>						

Поточний контроль / критерії оцінювання	<p><b>Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:</b>  В – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.  УД – участь у дискусії – 1 бал.  КТ – комп’ютерне тестування – 1 бал.  К – кейс-стаді – 2 бали.  РМГ – робота в малих групах – 1 бал.  Д/ПР – доповідь/презентація – 2 бали.  ІЗ – індивідуальні завдання – 15 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах – 5 балів; участь у наукових заходах – 10 балів).  <b>Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.</b></p>
Основні літературні та інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Архіпов В. В. <i>Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.</i></li> <li>2. Борецька Н. П., Тімофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. <i>Бізнес-навігатор. 2019. № 5 (1). С. 100-106.</i></li> <li>3. Мазуркевич І. О., Лук’янець А. В. Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства. <i>Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2018. № 6. С. 143-146.</i></li> <li>4. Мілашовська О., Паш В., Соскуда І. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. <i>Науковий журнал «Економіка і регіон». 2023. № 3 (90). С. 61-66.</i></li> <li>5. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Кривий Ріг. ДонНУЕТ, 2020. 128 с.</li> <li>6. Партико Н. В. Основи конфліктології : навчальний посіб. Львівська політехніка, 2021. 256 с.</li> <li>7. Постова В.В. Правила сервісу : сучасні тренди та принципи гостинності. <i>Інновації, гостинність, туризм : наука, освіта, практика : 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.</i></li> <li>8. Постова В.В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. <i>Економіка та суспільство. 2022. № 36. URL : <a href="https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1170">https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1170</a></i></li> </ol>

<b>Політика освітнього компоненту</b>	
Організація навчання	<p>Відвідування навчальних занять з дисципліни «Культура обслуговування в закладах гостинності» є обов'язковим, згідно розкладу.</p> <p>Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим.</p> <p>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.</p> <p>Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, тренінгах, наукових заходах.</p> <p>Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.</p>
Відпрацювання пропусків занять	<p>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 14<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup> (каб. 37, к. 1).</p>
Допуск до підсумкового контролю	<p>Підсумковий контроль – екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.</p> <p>Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.</p> <p>Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, 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).</p>
Академічна доброчесність	<p>При вивченні освітньої компоненти, 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 <a href="http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf</a>.</p>
Інші складові політики компоненту	<p>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 <a href="http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf</a>.</p>

Затверджено на засіданні кафедри протокол № 01 від 15.01.2024.

Науково-педагогічний працівник

Валентина ПОСТОВА

Завідувач кафедри

Наталія ЧОРНА