



Силабус курсу ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ

Ступінь вищої освіти – бакалавр
Освітньо-професійна програма - “ Готельно-ресторанна справа”

Рік навчання: III, Семестр: VI

Кількість кредитів: 4 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

Оксана ГУГУЛ
к.е.н., доцент, зав. кафедри міжнародного туризму і
готельного бізнесу

Контактна інформація

o.gugul @wunu.edu.ua, (0352) 47-50-75

Опис дисципліни

Дисципліна “Організація обслуговування в готельно-ресторанних закладах” передбачає формування у студентів комплексу знань щодо особливостей обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, особливостей організаційно-обслуговуючої та виробничої систем закладів сфери гостинності, імплементацію отриманих знань при вирішенні різнопланових завдань з організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства.

Структура курсу

Години (лек. / пр.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 2	1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят	Знати термінологію у сфері обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі, вміти пояснювати базові концепції в індустрії гостинності, аналізувати взаємозв'язки між проведеними PR-кампаніями та ефективністю діяльності закладів готельно-ресторанної сфери.	Тести, питання
2 / 2	2. Види сервісу у закладах готельно-ресторанного господарства	Проводити аналіз матеріально-технічної бази ресторанів і готелів, обґрунтовувати роль фірмових назв ресторанних і готельних брендів, розробляти технологію створення позитивного іміджу ресторану, виявляти властивості обслуговування клієнтів, які впливають на імідж закладу.	Кейси, ділові ігри
2 / 2	3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів готельно-ресторанного господарства	Проводити аналіз торговельних приміщень готельно-ресторанного комплексу, виявляти особливості цінової стратегії та її вплив на розвиток ресторану (готелю), обґрунтовувати роль реклами в ставленні споживачів до закладу та його іміджу.	Тести, задачі

4 / 4	4. Особливості послуг у готельно-ресторанній сфері	Здійснювати аналіз методик обслуговування у рестораторній галузі, оцінювати соціально-економічний ефект якості обслуговування та виявляти фактори, що сприяють підвищенню якості обслуговування.	Питання, кейси
2 / 2	5. Організація постачання закладів готельно-ресторанного господарства	Вміти аналізувати напрямки трансформації іміджу закладу готельної індустрії, обґрунтувати роль позитивного іміджу та його вплив на бренд підприємства індустрії гостинності	Ділові ігри, питання
4 / 4	6. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах готельно-ресторанного.	Виявляти зв'язки між SWOT-аналізом та соціально-економічними процесами в сфері гостинності, на основі чого розробляти рекомендації щодо стратегії обслуговування закладу індустрії гостинності.	Тести, питання
4 / 4	7. Кейтеринг як складова готельно-ресторанного господарства	Використовувати інструментарій кейтерингу, оперувати основними механізмами організації кейтерингу, знати технологію спілкування з клієнтами, оцінювати ефективність кейтерингу	Кейси, тести
2 / 2	8. Організація розміщення та обслуговування в готелях	Знати принципи організації процесів обслуговування споживачів послуг у готелях; проводити аналіз концепції готелю.	Тести, питання
4 / 4	9. Технологічного процес обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства	Засвоїти сучасний інструментарій розроблення і впровадження новітніх підходів у сфері організації обслуговування на підприємствах готельного господарства.	Ділові ігри, питання
2 / 2	10. Моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах рестораторного господарства	Здійснювати управління матеріальними й інформаційними потоками на всіх етапах бізнес-процесів підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Розраховувати економічну ефективність рівня обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної сфери.	Тести, задачі

Літературні джерела

1. Балабаниць, А. Методичний підхід до оцінки якості обслуговування споживачів готельних послуг *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2019. Вип. 2. С. 259–270.
2. Басюк, Д. І. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. *Економіка та держава*. 2019. № 3. С. 30–33.
3. Більовська, О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2017. Вип. 6. С. 138–142.
4. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
5. Вигівська, І. М. Особливості формування облікової політики кейтерингової компанії. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу*. 2018. Вип. 1. С. 9–12.
6. Василенко, О. В. Інноваційні рестораторні технології : автоматизована система управління "GMS ресторан" : навч. посібник. Київ : Кондор, 2014. 244 с.
7. Гірняк, І. Розвиток кейтерингу як перспективного виду діяльності. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2019. Вип. 58. С. 44–49.

8. Горшкова, Л. О. Особливості кейтерингу в організації мобільного ресторанного обслуговування. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2017. Вип. 6 (1). С. 134–138.
9. Давидова, О. Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. Вип. 2 (1). С. 93–98.
10. Давидова, О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підр.; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
11. Дьяченко, Р. В. Інноваційний розвиток індустрії гостинності: готельний сервіс. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2019. № 3. С. 268–273.
12. Захарова, С. Г. Державне регулювання якості готельних послуг шляхом їх сертифікації. *Держава та регіони. Серія : Державне управління*. 2015. № 1. С. 10–15.
13. Іщенко, Т. І. Актуальність впровадження аюрведичних послуг на підприємствах гостинності. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. 2018. № 3 (1). С. 16–19.
14. Лук'янов, В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
15. Мальська, М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич ; Львівський національний університет ім. І. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2018. – 304 с.
16. Малюк, Л. П. Безпека послуг у готельному і ресторанному бізнесі : навч. посібник. Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : ХДУХТ, 2015. 125 с.
17. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник. Харків: ХДУХТ, 2015. 211 с.
18. Машир, Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навч. Посібник. 2-ге вид., доп. і випр. Київ : Кондор, 2014. 392 с.
19. Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник. 2-ге вид. Київ : Ліра -К, 2012. 388 с.
20. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2011. 584 с.
21. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посібник / Л. О. Радченко, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров. Харків : Світ книг, 2012. 288 с.
22. Павлюченко, О. С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства : навч. посібник Міністерство освіти і науки України, Національний університет харчових технологій. Київ : НУХТ, 2017. 227 с.
23. Поліщук, В. С. Якість обслуговування як головний чинник підвищення конкурентоспроможності діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Кам'янець-Подільського національного університету ім. Івана Огієнка. Економічні науки*. 2018. Вип. 13. С. 356-359. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkpnue_n_2018_13_52
24. П'ятницька, Г. Глобальні тренди розвитку кейтерингу. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2019. № 3. С. 51–68.
25. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : кол. монографія / В. А. Русавська та ін. ; за ред. канд. іст. наук, проф. Русавської В. А. ; Київський національний університет культури і мистецтв. Київ : Ліра-К, 2018. 419 с.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** 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 (наприклад, програма Kahoot).
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбутись 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 (КПІЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 6-10 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПІЗ – макс. 70 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 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