



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (ЦНТУ)

Кафедра економіки, підприємництва
та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва курсу	Сервіс у готельному і ресторанному господарстві
Викладач	Гуцалюк Олексій Миколайович, професор, доктор економічних наук
Контактний телефон викладача	+380502590335
E-mail:	alex-g.88@ukr.net
Обсяг та ознаки дисципліни	Вибіркова дисципліна професійної підготовки Форма контролю: залік Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120, Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю. Віртуальна аудиторія викладача
Пререквізити	Особливі вимоги відсутні, але ефективність засвоєння змісту дисципліни значно підвищиться, якщо здобувач володіє знаннями з дисциплін підготовки бакалаврського рівня.

1. Мета і завдання дисципліни

Мета вивчення дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань та практичних умінь з організації та управління сервісним обслуговуванням у сфері готельно-ресторанного господарства, розвиток професійних компетентностей, спрямованих на забезпечення високого рівня якості послуг, орієнтованих на потреби та очікування споживачів.

Особливий акцент робиться на формуванні сучасного сервісного мислення, оволодінні методами ефективної взаємодії з клієнтами та використанні інноваційних технологій гостинності для створення конкурентоспроможного сервісного продукту.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- розкрити сутність, принципи та функції сервісу у готельному і ресторанному бізнесі;
- ознайомити з національними та міжнародними стандартами якості обслуговування;
- вивчити сучасні тенденції розвитку сервісу та новітні технології в індустрії гостинності;
- сформувані вміння організовувати процес обслуговування гостей у закладах різного типу та рівня;
- навчити використовувати сучасні методи управління сервісними процесами та персоналом;
- оволодіти технологіями надання основних і додаткових послуг у готельно-ресторанному комплексі;
- виховати культуру сервісної поведінки та комунікації;
- розвинути навички роботи з клієнтами, зокрема у конфліктних чи нестандартних ситуаціях;
- сприяти формуванню здатності приймати управлінські рішення для підвищення якості обслуговування;
- навчити аналізувати конкурентне середовище та впроваджувати нові форми і методи сервісу;
- розвинути вміння адаптувати міжнародний досвід сервісної діяльності до українських реалій;
- сформувати готовність до постійного професійного вдосконалення.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

1. Знати:

- сутність, принципи, функції та класифікацію сервісу;
- основні стандарти та нормативи обслуговування у готельному і ресторанному господарстві;
- сучасні тенденції розвитку сервісної діяльності в Україні та світі.

- особливості обслуговування у готелях, ресторанах, кафе, барах та інших закладах гостинності;
- технологію надання основних і додаткових послуг;
- методи оцінки якості сервісу та задоволеності клієнтів.
- правила етикету та професійної поведінки персоналу;
- методи ефективної комунікації з гостями, у тому числі іноземними;
- технології обслуговування різних категорій споживачів (індивідуальних гостей, груп, корпоративних клієнтів, VIP-персон).
- методи управління персоналом у сфері обслуговування;
- підходи до створення корпоративної культури сервісу;
- способи вирішення конфліктних ситуацій та роботи зі скаргами клієнтів.
- новітні технології автоматизації та цифровізації процесів обслуговування;
- міжнародний досвід сервісної діяльності;
- сучасні методи просування сервісних послуг і підвищення їх конкурентоспроможності.

2. Уміти:

- планувати та організовувати процес обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства;
- забезпечувати дотримання стандартів якості при наданні послуг;
- застосовувати сучасні методи та технології сервісу у практичній діяльності.
- ефективно спілкуватися з гостями різних категорій, у тому числі іноземними;
- дотримуватися правил професійного етикету та культури обслуговування;
- працювати у складних та конфліктних ситуаціях, забезпечуючи позитивний імідж закладу.
- контролювати якість обслуговування та рівень задоволеності клієнтів;
- координувати роботу персоналу, формувати команду та корпоративну культуру сервісу;
- приймати управлінські рішення у сфері організації обслуговування.
- впроваджувати сучасні інформаційні технології у процес обслуговування;
- аналізувати міжнародний досвід і адаптувати його до вітчизняної практики;
- розробляти заходи з удосконалення сервісу та підвищення конкурентоспроможності послуг.
- оцінювати ефективність сервісної діяльності та пропонувати шляхи її покращення;
- здійснювати моніторинг потреб і очікувань споживачів;
- працювати над власним професійним самовдосконаленням та розвитком сервісної культури.

3. Розуміти:

- сутність, принципи, функції та класифікацію сервісу;
- основні стандарти та нормативи обслуговування у готельному і ресторанному господарстві;
- сучасні тенденції розвитку сервісної діяльності в Україні та світі;
- особливості обслуговування у готелях, ресторанах, кафе, барах та інших закладах гостинності;
- технологію надання основних і додаткових послуг;
- методи оцінки якості сервісу та задоволеності клієнтів;
- правила етикету та професійної поведінки персоналу;
- методи ефективної комунікації з гостями, у тому числі іноземними;
- технології обслуговування різних категорій споживачів (індивідуальних гостей, груп, корпоративних клієнтів, VIP-персон);
- методи управління персоналом у сфері обслуговування;
- підходи до створення корпоративної культури сервісу;
- способи вирішення конфліктних ситуацій та роботу зі скаргами клієнтів;
- новітні технології автоматизації та цифровізації процесів обслуговування;
- міжнародний досвід сервісної діяльності;
- сучасні методи просування сервісних послуг і підвищення їх конкурентоспроможності.

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення. При організації освітнього процесу в Центральнотуристському національному технічному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Положення про організацію вивчення вибіркового навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ (<https://kntu.kr.ua/file/content/1938/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf>).

4. Програма навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Завдання
1	Тема 1. Сутність та загальна характеристика сервісу у готельному і ресторанному господарстві. Сервіс у готельному і ресторанному господарстві Роль і значення сервісу у готельному і ресторанному господарстві. Сутність поняття "сервіс". Основні терміни	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату.

	та визначення в галузі сервісу.		5. Практичні кейси
2	Тема 2. Сервіс як діяльність та потреба у готельному і ресторанному господарстві. Сервіс як діяльність у готельному і ресторанному господарстві. Сервіс як потреба у готельному і ресторанному господарстві. Сервісна діяльність та потреби споживачів у готельному і ресторанному господарстві.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
3	Тема 3. Сервіс як послуга у готельному і ресторанному господарстві. Класифікація послуг у готельному і ресторанному господарстві. Характеристика та основні вимоги до послуг у готельному і ресторанному господарстві.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
4	Тема 4. Організація сервісу в готельному і ресторанному господарстві Організаційна структура сервісної системи в готельному і ресторанному господарстві. Сервісна організація як система, її підсистеми та елементи. Принципи організації системи обслуговування в готельному і ресторанному господарстві. Організаційні форми реалізації сервісу в готельному і ресторанному господарстві.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
5	Тема 5. Нормативно-правові основи сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві Законодавча база сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві. Основні права споживачів у сфері готельних і ресторанних послуг. Основні положення закону України «Про захист прав споживачів», що регулюють сервісну діяльність. Склад і структура нормативних документів, що регулюють сервісну діяльність в готельному і ресторанному господарстві.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
6	Тема 6. Психологічні аспекти сервісної діяльності в готельному і ресторанному господарстві Психологія служби сервісу, поняття контактної зони в закладах готельного і ресторанного господарства. Складові елементи психології сервісу та фази вибору споживачем готельних і ресторанних послуг. Психологія процесу обслуговування	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси

	під час замовлення готельних і ресторанних послуг. Психологічні принципи трудової діяльності працівників сервісу в готельному і ресторанному господарстві.		
7	Тема 7. Етична культура сервісу в готельному і ресторанному господарстві Поняття про етичну культуру сервісу в готельному і ресторанному господарстві. Форми комунікації у сервісі в готельному і ресторанному господарстві. Професійна етика працівників сфери обслуговування в готельному і ресторанному господарстві. Культура спілкування працівників закладів готельного і ресторанного господарства із клієнтами.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
8	Тема 8. Естетична культура сервісу в готельному і ресторанному господарстві Сутність понять «технічна естетика» та «дизайн». Естетика послуг в готельному і ресторанному господарстві. Естетика зовнішнього оформлення та інтер'єру закладів готельного і ресторанного господарства. Естетика зовнішнього вигляду працівників контактної зони.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
9	Тема 9. Організація обслуговування споживачів в готельному і ресторанному господарстві Вимоги до обслуговування споживачів в готельному і ресторанному господарстві та фактори впливу на його організацію. Принципи організації обслуговування в готельному і ресторанному господарстві. Форми та методи обслуговування в готельному і ресторанному господарстві. Нові види послуг в готельному і ресторанному господарстві.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
10	Тема 10. Якість послуг в готельному і ресторанному господарстві Основні терміни та визначення у сфері якості готельних і ресторанних послуг. Номенклатура показників якості послуг в готельному і ресторанному господарстві. Структурні компоненти процесу обслуговування в готельному і ресторанному господарстві. Якість обслуговування з позицій виконавця і споживача послуг в готельному і ресторанному господарстві. Сприйняття та оцінка споживачем якості обслуговування в готельному і ресторанному господарстві.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
Разом		120	

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Форма підсумкового контролю: залік.

Протягом семестру здобувач може отримати максимум 100 балів, в тому числі за перший рубіжний контроль – 50 балів, за другий рубіжний контроль – 50 балів. По поточному контролю здобувач має можливість отримати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, підготовки додаткових питань до тем, виконання завдань для індивідуальної роботи, завдань для групової роботи, підготовки рефератів, практичних кейсів та задач. Кількість балів, одержана здобувачем вищої освіти протягом семестру, та кількість балів за виконання підсумкової залікової роботи додається і разом складає оцінку знань здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни за 100- бальною шкалою та дворівневою шкалою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання. Результати навчання, набуті шляхом неформальної, інформальної освіти зараховуються відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти в Центральнотехнічному національному університеті. При контролі на лекційних та практичних заняттях оцінці підлягають: рівень знань, продемонстрований у виступах з доповідями-презентаціями та при підготовці індивідуальних завдань; результати поточного опитування, розв'язання практичних завдань. Критеріями оцінки є: при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання, культура мови; емоційність та переконаність; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки. при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання; цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки; самостійність виконання завдання; акуратність оформлення письмової роботи (реферату, тезисів, статті).

Таблиця 1

Схема нарахування балів за видами робіт

Види робіт	Максимальна кількість балів за один вид робіт	Орієнтовна кількість робіт, необхідних для одержання здобувачем максимальної кількості балів протягом семестру	Максимальна кількість балів, яку можливо отримати протягом семестру за видом роботи	В тому числі розподіл за рубіжними контролями, враховуючи розподіл балів	
				I	II
Розв'язання задач	5	4 завдання	20	10	10
Поточне опитування («перевернутий клас»)	5	4 відповіді	20	10	10
Доповіді презентації на практичних заняттях	5	2 доповіді-презентації	10	5	5

Розв'язання кейсів	5	8	40	20	20
Підготовка індивідуальних завдань	5	2 індивідуальні завдання	10	5	5
Разом			100	50	50

Участь в поточному опитуванні, доповідь-презентації на практичних заняттях, підготовка індивідуальних завдань оцінюється у 5 балів за: повний, розгорнутий, вичерпний виклад змісту поставленого питання або проблеми; повний перелік необхідних для розкриття змісту питання економічних категорій та законів; виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу; здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників; уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення; демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання; використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання; знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиленням під час розкриття питань, які того потребують; знання точних назв та функцій національних та міжнародних установ, історії їх створення і ролі при вирішенні проблем, які ставляться у конкретному питанні; засвоєння питань програми курсу відповідно до основної та додаткової літератури. Відповідь знижується на 1 бал, якщо не виконано дві вимоги до відповіді на вищій бал. Відповідь оцінюється у 0 балів за неготовність до заняття. При виконанні задачі чи кейсу з теми дисципліни, оцінюються в 5 бали кожне. При розв'язуванні практичних задач здобувач може отримати: 5 балів – ставиться, якщо практичне завдання розв'язано вірно; 4 бали – ставиться, якщо в практичному завданні допущені незначні помилки; 3 бали – якщо завдання розв'язано вірно не менше 50% обсягу завдання; 2 бали – якщо завдання розв'язано вірно менше половини обсягу завдання; 1 бал – якщо завдання розв'язано вірно не менше 25% обсягу завдання; 0 балів - якщо завдання не виконано або виконано невірно.

Шкала оцінювання: ЄКТС, національна та ЦНТУ

Оцінка за шкалою ЄКТС	Визначення	Оцінка	
		За національною системою (залік)	За системою ЦНТУ
A	ВІДМІННО - відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	Зараховано	90-100
B	ДУЖЕ ДОБРЕ - вище середнього рівня з кількома помилками	Зараховано	82-89
C	ДОБРЕ - в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок		74-81
D	ЗАДОВІЛЬНО - непогано, але зі значною кількістю недоліків	Зараховано	64-73
E	ДОСТАТНЬО - виконання задовольняє мінімальні критерії		60-63
FX	НЕЗАДОВІЛЬНО - потрібно попрацювати перед тим, як перескласти	Незараховано	35-59
F	НЕЗАДОВІЛЬНО - необхідна серйозна подальша робота		1-34

6. Рекомендовані джерела інформації:

Основні:

1. Круль Г.Я. Основи ресторанної справи: навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
2. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник: [для закладів вищої освіти] / за заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
4. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібн. для здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня освіти / колектив авторів; за ред. проф. Н.В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Харків, 2024. 350 с.

Додаткові:

1. Олабоді О.В., Фесун Т.П. Організація готельно ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч.; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн.б-ка. Київ, 2021.
2. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
3. Д.В. Ткаченко. Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи: бібліографічний огляд ; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв : МНАУ, 2023.
4. Жадан Т. А., Жадан Ю.В., Соколова Є.Б. Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2022. Вип. 101, Ч.2. С. 234-246.
5. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А., Жилко О.В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. *Актуальні проблеми інноваційної економіки: Всеукр. наук. журнал*. 2021. № 2. С. 38-43.

Інтернет-ресурси:

1. Сайт готельної мережі Reikartz Hotel Group. URL: <https://reikartz.com/en/management-company/>.
2. Сайт готельної мережі Premier Hotels & Resorts. URL: <https://www.phnr.com/ua>.
3. Сайт готельної мережі Radisson Hotels. URL: <https://www.radissonhotels.com/uk-ua/>
4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Hotels Revenue: офіційний сайт. URL: <http://www.xotels.com/>

6. Офіційний сайт системи Easy (Ez). Revenue Management Solutions. URL:
<http://www.easyrms.com/>

7. Сайт Міністерства економіки України. URL:
<https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>