

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Директор ННІ неперервної освіти і туризму
проф. І. С. Гриценко
.. 6 .. 06 2024 р

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол № 21 від “05.06.2024 р.

Завідувач кафедри
д.е.н., проф. С.В. Мельниченко

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»
к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Гарант ОП
к.е.н., доц. Л. М. Гонкало

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: доцент кафедри, к.е.н., доцент Лариса ГОПКАЛО

Київ – 2024 р.

Опис навчальної дисципліни

СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	<i>бакала вр</i>	
Спеціальність	<i>241 «Готельно-ресторанна справа»</i>	
Освітня програма	<i>«Готельно-ресторанний бізнес»</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	<i>Вибір кова</i>	
Загальна кількість годин	<i>120</i>	
Кількість кредитів ECTS	<i>4</i>	
Кількість змістових модулів	<i>2</i>	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	<i>-</i>	
Форма контролю	<i>Екзам ен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	<i>IV курс</i>	
Семестр	<i>7</i>	
Лекційні заняття	<i>30 год.</i>	
Практичні, семінарські заняття	<i>30 год.</i>	
Лабораторні заняття	<i>-</i>	
Самостійна робота	<i>60 год.</i>	
Індивідуальні завдання	<i>-</i>	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>2 год. 2 год.</i>	

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Сервісні технології готельно-ресторанного господарства» є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності сервісних технологій як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку сервісних систем (організації, розробки та впровадження технологій), концепції сервісних технологій за допомогою традиційних моделей, інструментів, креативних ідей.

Основні **завдання** навчальної дисципліни «Сервісні технології готельно-ресторанного господарства» є освоєння та закріплення фундаментальних знань і практичних навичок ефективних сервісних технологій в готельно-ресторанному сервісі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **набути компетентностей:**

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності

суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 14. Здатність розробляти пропозиції з удосконалення організації обслуговування та технологічного процесу виробництва продукції і послуг в сільських оселях з урахуванням регіональних особливостей та національних традицій.

СК 16. Здатність розробляти об'ємно-планувальні та дизайнерські рішення підприємств готельного та ресторанного господарства

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

2. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Змістовний модуль 1.														
Теоретичні основи сервісних технологій														
Тема 1. Поняття сервісної технології	1	8	2	2			4							
Тема 2. Гнучкість та сталість сервісних технологій	2	8	2	2			4							
Тема 3. Технологічні процесита у сервісі	3	8	2	2			4							
Тема 4. Комунікативні інструменти у сервісних технологіях	4	8	2	2			4							
Тема 5. Інформаційне технології у сервісі	5	8	2	2			4							
Тема 6. Сервісні технології у глобалізації готельно-ресторанного сервісу	6	8	2	2			4							
Тема 7. Ефективність сервісних технологій	7	8	2	2			4							
Разом за модулем 1		56	14	14			28							
Змістовний модуль 2.														
Формування та контроль сервісних технологій														
Тема 8. Технологія розробки послуг	8	8	2	2			4							

Тема 9. Персоналізація сервісних технологій	9	8	2	2		4						
Тема 10. Технологічні схеми обслуговування	10	8	2	2		4						
Тема 11. Конфлікт сервісних технологій	11	8	2	2		4						
Тема 12. Корпоративні сервісні технології	12	8	2	2		4						
Тема 13. Сервісні технології в умовах війни	13	8	2	2		4						
Тема 14. Підготовка персоналу до реалізації сервісних технологій	14	8	2	2		4						
Тема 15. Система контролю якості сервісних технологій	15	8	2	2		4						
Разом за модулем 2		64	16	16		32						
Разом за курс		120	30	30		60						

3. Темы практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількіст ь годин
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи сервісних технологій		
1	Тема 1. Поняття сервісних технологій	2
2	Тема 2. Принципи гнучкості і сталості сервісних технологій	2
3	Тема 3. Технологічні процесита у сервісі	2
4	Тема 4. Комунікативні інструменти у сервісних технологіях	2
5	Тема 5. Інформаційне технології у сервісі	2
6	Тема 6. Сервісні технології у глобалізації готельно-ресторанного сервісу	2
7	Тема 7. Визначення ефективності сервісних технологій	2
Змістовний модуль 2. Формування та контроль сервісних технологій		
8	Тема 8. Види технологій розробки послуг	2

9	Тема 9. Принципи індивідуалізація сервісних технологій	2
10	Тема 10. Створення технологічні схеми обслуговування	2
11	Тема 11. Види конфліктів сервісних технологій	2
12	Тема 12. Корпоративні сервісні технології	2
13	Тема 13. Сервісні технології в умовах війни	2
14	Тема 14. Організація підготовки персоналу до реалізації сервісних технологій	2
15	Тема 15. Формування системи контролю якості сервісних технологій	2
Разом		30

4. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовний модуль 1.		
Теоретичні основи сервісних технологій		
1	Тема 1. Поняття сервісних технологій	4
2	Тема 2. Принципи гнучкості і сталості сервісних технологій	4
3	Тема 3. Технологічні процесита у сервісі	4
4	Тема 4. Комунікативніінструменти у сервісних технологіях	4
5	Тема 5. Інформаційне технології у сервісі	4
6	Тема 6. Сервісні технології у глобалізації готельно-ресторанного сервісу	4
7	Тема7. Визначення ефективності сервісних технологій	4
Змістовний модуль 2.		
Технології комунікативного менеджменту		
8	Тема 8. Види технологій розробки послуг	4
9	Тема 9. Принципи індивідуалізація сервісних технологій	4
10	Тема 10. Створення технологічні схеми обслуговування	4
11	Тема 11. Види конфліктів сервісних технологій	4
12	Тема 12. Корпоративні сервісні технології	4
13	Тема 13. Сервісні технології в умовах війни	4
14	Тема 14. Організація підготовки персоналу до реалізації сервісних технологій	4
15	Тема 15. Формування системи контролю якості сервісних технологій	4
Разом		60

1. Методи навчання.

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);
- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.
- інші види

Для засвоєння матеріалу передбачено такі види занять: лекції з елементами діалогу, практичні(семінарські), індивідуальна робота, групова робота. Для закріплення матеріалу передбачається робота студентів над індивідуальними завданнями, самостійна робота студентів з інформаційними джерелами, підготовка доповідей та рефератів.

2. Методи оцінювання.

- екзамен;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- реферати, есе;
- захист практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах
- інші види.

Програма передбачає проведення постійного контролю знань студентів у ході практичних занять, опитування, виконання ними комплексних контрольних завдань, застосування модульно-рейтингової системи навчання та оцінки знань та складання екзамену після вивчення курсу дисципліни.

3. Розподіл балів, які отримують студенти. Оцінювання знань студента відбувається за 100- бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна результати складання		за
	екзаменів	заліків	
90-100	Відмінно	Зараховано	
74-89	Добре		
60-73	Задовільно		
0-59	Незадовільно	Не зараховано	

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

4. Навчально - методичне забезпечення

Електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn):

Рекомендовані джерела інформації

- нормативно-правові акти

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання

готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

– основна;

1. Арпуль О.В. Готельна справа: Навчальний посібник / А.Г. Абрамова, Ю.А. Мирошник, О.В. Собін. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с.

2. Барна справа: навч. посіб. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. 2-ге вид. Київ: ЦУЛ, 2021. 395 с.

3. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.

4. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

5. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник / Л. Н. Мостова, О. В. Новікова, І. М. Ракленко. Харків: Світ Книг, 2022. 657 с.: табл., рис. Бібліогр.: с. 644-646. 22.

6. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2020. – Електрон. текст. дані: 264 с.

7. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Вид. 2-ге, стер. Харків: Світ Книг, 2021. 411 с.: табл., рис. Бібліогр.: 393-394.

8. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування: навчальний посібник. Львів: Афіша, 2011. 336 с.

9. Управління якістю: підручник / Н. В. Мережко, В. В. Осієvsька, Ю. М. Мотузка; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ: КНТЕУ, 2021. 328 с. Бібліогр.: с. 323-327.

– допоміжна.

1. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2020. – 564 с.

2. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник для студ. вищих навч. закл. / С. І. Байлик, І. М. Писаревський ; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

3. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2020. – 432 p.

4. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2020. – 274 p.

5. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

10. Інформаційні ресурси

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.

2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiiev.com.

3. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.

4. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.world-tourism.org.

5. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

6. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. –

Режим доступу : www.mincult.gov.ua.

7. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.towd.com.

8. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.

9. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.

11. Сайт державної туристичної організації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

12. Сервер Верховної Ради України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

13. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://www.cnnhotels.com>.