

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни

«Практикум з готельно-ресторанного сервісу»

на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	24 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Положишникова Людмила Олександрівна

к.т.н., доцентка

доцентка кафедри готельно-ресторанної та
курортної справи

Контактний телефон	+38-095-840-45-32
Електронна адреса	ivanova7721@ukr.net
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування у здобувачів освіти уявлень про загальні аспекти обслуговування службою номерного фонду, оволодіння технологією прибирання номерного фонду. Формування у студентів практичних навичок та застосування на практиці основних стандартів сервісу в процесі обслуговування гостя та надання послуг у ресторанах приготелів, набуття досвіду роботи в команді.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150годин: практичні заняття (тренінги) – 60 год, самостійна робота – 90 год.
Форми та методи навчання	Практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Методи навчання: репродуктивний, дискусійний
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; Підсумковий контроль: ПМК
Базові знання	Наявність знань з ОК «Основ культури гостинності та споживання їжі», «Основи готельної індустрії», «Ресторани в готельній індустрії»
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей та програмні результати, які підсилює дана навчальна дисципліна

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повиненоволодіти здобувач
<p>використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 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.</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Обслуговування номерного фонду готелю		
Тема 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування в готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Роль та значення професії покоївки в готелі Посадові права та обов'язки покоївки та старшої покоївки. Вирішення нестандартних ситуацій
Тема 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки Поповнення гігієнічних виробів у номері.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з предметами одноразового користування, мийними засобами для прибирання номерів Підбір технічних засобів та інвентарю для прибирання номерів Методи економії мийних засобів та засобів гігієни
Тема 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Ознайомлення з видами прибирання номерів. Виконання покоївки основних етапів прибирання номеру
Тема 4. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покровових етапів заправлення ліжка	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з матеріалом постільної білизни, текстилю для ванної кімнати. Ознайомлення з вимогою до декоративного текстилю. Способи заправлення ліжок. Ознайомлення та підбір Black-out. Відповідність санітарно-гігієнічним вимогам
Модуль 2. Якісне обслуговування гостей в закладах ресторанного бізнесу		
Тема 5. Алгоритм обслуговування гостя в ресторані	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді на тему: «Важливість першого враження, його компоненти у створенні іміджу закладу» «Офіціант – обличчя ресторану», «Атмосферу ресторану формує команда закладу»
Тема 6. Зустріч гостя та прийняття замовлення	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Надати характеристику відповідної моделі поведінки при обслуговуванні різних типів гостей. Особливості обслуговування: чоловіків, жінок, пар, гостей з дітьми, різних типів компаній, постійних гостей. Навички презентації меню, опис страв, що підсилюють презентацію
Тема 7. Виконання замовлення. Правила та порядок подачі страв	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Коригування сервування столу згідно із замовленням. Робота з тацею. Правила подачі закусок, супів, основних

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		страв та десертів. Правила підходу до столу, прибирання і заміна використаних тарілок та приборів.
Тема 8. Розрахунок і прощання з гостями	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Особливості обслуговування, які привертають чайові. Запропонувати фрази-кліше, що характеризують прощання як запрошення.
Тема 9. Обслуговування банкетів	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Особливості обслуговування різних видів банкетів. Презентація додаткових послуг ресторану.

Інформаційні джерела

Основні

1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. 412 с.
2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2018. 312 с.
3. Журавльова С.М. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
4. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. Ч. 1. 188 с. Режим доступу: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/handle/123456789/2717>
5. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. Київ : Видавництво ЛіраК, 2021. 564 с.
6. Ресторанна справа: навч. посіб. / Майкова С.В., Вівчарук О.М., Маслійчук О.Б., Удуд І.Р. Каравела, 2024. 424 с.

Додаткові

1. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів / Л.О. Радченко. К.: Світ книг, 2018. 288 с.
2. Рудніченко Є., Давидова О., Суліма В. Сучасні підходи до управління конфліктами в закладах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки.* № 2. 2024. С. 76-81.
3. Пушка О. С., Шаран Л. О., Шевченко І. В. Удосконалення персоналізованого підходу до обслуговування гостей в барах готельних підприємств. *Економіка та суспільство.* Випуск 62, 2024. С. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-79>.
4. Братусь К. В., Положишникова Л. О. Удосконалення роботи служби номерного фонду готелю Reikarts галерея Полтава категорії «****». *Розвиток готельного і ресторанного бізнесу: виклики часу:* тези доповідей наукової конференції здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (м. Полтава, 20 квітня 2023). Полтава: ПУЕТ, 2023. С.11–13.
5. Саркісов А. Г., Положишникова Л. О. Удосконалення організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. *Розвиток готельного і ресторанного бізнесу: виклики часу:* тези доповідей наукової конференції здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (м. Полтава, 20 квітня 2023). Полтава: ПУЕТ, 2023. С.81–83.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: підчас роботи над матеріалом курсу недопустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochnist.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akademichnu_mobilnist.pdf

[content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacziy-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-apel-pidscontr.pdf>

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyvedialnosti/>

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvnoho-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoyi-osvity.pdf>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (5 балів)	50
Модуль 2 (теми 5-9): відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (5 балів)	50
Підсумковий контроль - ПМК	100

Як додаткові бали при вивченні дисципліни - участь в олімпіадах, конкурсах - 20 балів..

Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 20 балів, які додаються до загальної підсумкової оцінки (але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів).

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни