Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НМР
_____ Марія СКОРОБОГАТА
28 серпня 2025 р.

Методичні матеріали для проведення самостійної роботи з дисципліни «Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Підготував:
Викладач Безручко Л.С.

Погоджено на засіданні циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № 01 від 28 серпня 2025 р.

Голова циклової комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

Львів 2025

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Самостійна робота є важливою складовою навчального процесу з дисципліни «Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування» для здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Загальний обсяг самостійної роботи становить 20 години.

Мета самостійної роботи — поглиблення та закріплення теоретичних знань, набутих на лекційних та практичних заняттях, формування навичок самостійного опрацювання особливостей міжнародного та дипломатичного обслуговування.

Завдання самостійної роботи:

- систематизація та поглиблення теоретичних знань з дисципліни;
- формування навичок роботи з дипломатичними делегаціями;
- розвиток здатності застосовувати набуті знання у професійній діяльності.

Самостійна робота включає опрацювання теоретичного матеріалу, підготовку рефератів, есе, презентацій, виконання практичних завдань та розв'язання ділових кейсів.

Розподіл годин самостійної роботи за темами:

1. Проаналізуйте роль Віденської конвенції про дипломатичні зносини (1961 р.) у формуванні сучасних норм обслуговування (1 година).
2. Дослідіть еволюцію протоколу від історичних королівських дворів до сучасних міжнародних самітів (1 година).
3. Опишіть вимоги до запрошень, дрес-коду та часу початку/завершення різних типів заходів (1 година).
4. Дослідіть особливості розсадження, коли присутні представники конфліктуючих держав(1 година).
5. Підготуйте стислий звіт про ключові культурні відмінності у сфері харчування та спілкування для гостей з Китаю, Японії, США та Саудівської Аравії (1 година).
6. Проаналізуйте вплив основних світових релігій (іслам, юдаїзм, індуїзм) на дієтичні вимоги гостей (1 година).

7. Дослідіть "мову квітів" та її використання в декорі столу під час дипломатичних заходів (1 година).
8. Опишіть протокол зустрічі, супроводу та прощання з високопоставленими гостями (1 година).
9. Дослідіть світові практики маркування алергенів та спеціальних дієтичних потреб у меню (1 година).
10. Опишіть вимоги до зовнішнього вигляду, гігієни та поведінки офіціантів під час обслуговування перших осіб (1 година).
11. Опишіть особливості процедури конфіденційного check-in/check-out без участі рецепції (1 година).
12. Проаналізуйте вимоги до транспортного парку готелю при обслуговуванні дипломатичних візитів (1 година).
13. Проаналізуйте типові комунікаційні бар'єри між персоналом та гостями різних культур (на прикладі зорового контакту, дистанції) (2 години).
14. Розробіть міні-тренінг для персоналу на тему "Повага до культурних відмінностей" (2 години).
15. Дослідіть міжнародні стандарти дрес-коду для персоналу готелів та ресторанів високого класу (2 години).
16. Проаналізуйте етичні дилеми, пов'язані з наданням конфіденційної інформації про гостей (2 години).

Результати самостійної роботи оцінюються під час поточного контролю, захисту рефератів, презентацій та на підсумковому заліку. Оцінювання здійснюється за 12-бальною шкалою відповідно до Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти.

Самостійна робота № 1

(1 година)

Тема: Роль Віденської конвенції про дипломатичні зносини (1961 р.) у формуванні сучасних норм обслуговування.

Мета: Проаналізувати міжнародно-правові засади дипломатичного протоколу та їх вплив на стандарти ресторанного і готельного сервісу.

Завдання для виконання:

1. Опрацювати текст Віденської конвенції 1961 р..
2. Визначити поняття «дипломатичні привілеї та імунітети» в контексті сфери гостинності.
3. Скласти перелік обов'язків персоналу щодо забезпечення недоторканності житла та майна дипломата.

Питання для самоконтролю:

- Як Віденська конвенція визначає статус дипломатичного представника?
- У чому полягає роль правових норм у регулюванні ГРС під час обслуговування дипломатів?

Список використаної літератури:

1. Віденська конвенція про дипломатичні зносини від 18.04.1961.
2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет. — К., 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- МЗС України – Протокол і церемоніал https://mfa.gov.ua
- Офіційний сайт ООН – документи та стандарти міжнародної дипломатії https://www.un.org
- Всесвітня організація туризму (UNWTO) https://www.unwto.org
- Електронна бібліотека з питань міжнародних відносин та етикету http://www.nbuv.gov.ua

Самостійна робота № 2

(1 година)

Тема: Еволюція протоколу: від королівських дворів до сучасних міжнародних самітів.

Мета: Дослідити історичні етапи формування церемоніалу та трансформацію монархічного етикету в сучасний державний протокол.

Завдання для виконання:

1. Підготувати хронологічну таблицю розвитку дипломатичного церемоніалу.
2. Порівняти особливості обслуговування при дворі Людовіка XIV та на сучасному саміті G7.

Питання для самоконтролю:

- Які елементи історичного етикету збереглися в сучасній практиці?
- Як змінилася роль правової культури персоналу в історичному аспекті?

Список використаної літератури:

1. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет. — К., 2021.
2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет. — К., 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- МЗС України – Протокол і церемоніал https://mfa.gov.ua
- Офіційний сайт ООН – документи та стандарти міжнародної дипломатії https://www.un.org
- Всесвітня організація туризму (UNWTO) https://www.unwto.org
- Електронна бібліотека з питань міжнародних відносин та етикету http://www.nbuv.gov.ua

Самостійна робота № 3

(1 година)

Тема: Вимоги до запрошень, дрес-коду та регламенту різних типів заходів.

Мета: Вивчити правила оформлення дипломатичної кореспонденції та класифікацію міжнародних дрес-кодів (White Tie, Black Tie тощо).

Завдання для виконання:

1. Розробити макет офіційного запрошення на дипломатичний прийом.

2. Скласти порівняльну схему вимог до одягу для денних та вечірніх прийомів.

Питання для самоконтролю:

- Що означають абревіатури R.S.V.P. та p.m. на запрошеннях?
- Які часові межі встановлюються для прийомів «келих шампанського» та «обід»?

Список використаної літератури:

1. Дипломатичний протокол та етикет: підручник / Сагайдак О. П. — К., 2022.
2. Міжнародний етикет і протокол / Галушко М. О. — К., 2021.

Посилання на веб-ресурси:

- МЗС України – Протокол і церемоніал https://mfa.gov.ua
- Офіційний сайт ООН – документи та стандарти міжнародної дипломатії https://www.un.org
- Всесвітня організація туризму (UNWTO) https://www.unwto.org
- Електронна бібліотека з питань міжнародних відносин та етикету http://www.nbuv.gov.ua

Самостійна робота № 4

(1 година)

Тема: Особливості розсадження представників конфліктуючих держав.

Мета: Засвоїти техніки протокольного маневрування для запобігання конфліктам під час офіційних трапез.

Завдання для виконання:

1. Намалювати схему розсадки «круглий стіл» для делегацій країн, що знаходяться у стані конфлікту.

2. Описати принцип «протокольного старшинства» (Precedence).

Питання для самоконтролю:

- Які існують методи нейтрального розміщення гостей?

- Як роль правових норм допомагає уникнути інцидентів під час розсадки?

Список використаної літератури:

1. Барнетт М. *Міжкультурна комунікація в сервісній сфері*. – Київ, 2021.
2. Томпсон Л. *Традиції гостинності народів світу*. – Львів, 2022.
3. Матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
4. Освітні ресурси з міжкультурної взаємодії (NBUB, EBSCO).

Посилання на веб-ресурси:

- UNWTO — міжнародні стандарти сервісу: https://www.unwto.org
- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua
- International Hospitality Institute — тенденції глобального сервісу: https://ihiglobal.com

Самостійна робота № 5

(1 година)

Тема: Культурні відмінності у харчуванні та спілкуванні (Китай, Японія, США, Саудівська Аравія).

Мета: Вивчити етнопсихологічні особливості гостей для забезпечення персоналізованого сервісу.

Завдання для виконання:

1. Скласти стислий звіт-порівняння культурних табу в харчуванні вказаних країн.
2. Описати правила невербального спілкування (поклін, рукостискання) для кожного регіону.

Питання для самоконтролю:

- У чому полягає специфіка японського сервісу (Омотенаші)?
- Які особливості ділового етикету США в ресторанному обслуговуванні?

Список використаної літератури:

1. Барнетт М. *Міжкультурна комунікація в сервісній сфері*. – Київ, 2021.

2. Томпсон Л. *Традиції гостинності народів світу*. – Львів, 2022.
3. Матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
4. Освітні ресурси з міжкультурної взаємодії (NBUB, EBSCO).

Посилання на веб-ресурси:

- UNWTO — міжнародні стандарти сервісу: https://www.unwto.org
- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua
- International Hospitality Institute — тенденції глобального сервісу: https://ihiglobal.com

Самостійна робота № 6

(1 година)

Тема: Вплив світових релігій на дієтичні вимоги гостей (іслам, юдаїзм, індуїзм).

Мета: Вивчити сакральні обмеження в харчуванні для правильної розробки меню міжнародних заходів.

Завдання для виконання:

1. Скласти перелік продуктів-табу (Харам, Треф) та дозволених продуктів (Халяль, Кошер).
2. Описати особливості сервірування столу для гостей, що дотримуються релігійних постів.

Питання для самоконтролю:

- Чому важливо відокремлювати м'ясні та молочні страви в юдаїзмі?
- Які особливості споживання яловичини в індуїзмі?

Список використаної літератури:

1. Барнетт М. *Міжкультурна комунікація в сервісній сфері*. – Київ, 2021.
2. Томпсон Л. *Традиції гостинності народів світу*. – Львів, 2022.
3. Матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
4. Освітні ресурси з міжкультурної взаємодії (NBUB, EBSCO).

Посилання на веб-ресурси:

- UNWTO — міжнародні стандарти сервісу: https://www.unwto.org

- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua
- International Hospitality Institute — тенденції глобального сервісу: https://ihiglobal.com

Самостійна робота № 7

(1 година)

Тема: «Мова квітів» (флористика) в декорі дипломатичного столу.

Мета: Вивчити символіку кольорів та рослин для уникнення образливих підтекстів у декоруванні.

Завдання для виконання:

1. Дослідити національні квіти країн-партнерів України.
2. Підготувати рекомендації щодо вибору квітів для делегацій з країн Сходу (Японія, Китай).

Питання для самоконтролю:

- Які квіти символізують траур у різних культурах?
- Як висота квіткової композиції впливає на комунікацію за столом?

Список використаної літератури:

1. Барнетт М. *Міжкультурна комунікація в сервісній сфері*. – Київ, 2021.
2. Томпсон Л. *Традиції гостинності народів світу*. – Львів, 2022.
3. Матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
4. Освітні ресурси з міжкультурної взаємодії (NBUB, EBSCO).

Посилання на веб-ресурси:

- UNWTO — міжнародні стандарти сервісу: https://www.unwto.org
- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua
- International Hospitality Institute — тенденції глобального сервісу: https://ihiglobal.com

Самостійна робота № 8

(1 година)

Тема: Протокол зустрічі, супроводу та прощання з високопоставленими гостями.

Мета: Засвоїти алгоритми прийому офіційних осіб у готелях та ресторанах високого класу.

Завдання для виконання:

1. Скласти покроковий сценарій зустрічі «VIP-гостя» біля входу в готель.
2. Описати процедуру супроводу гостя до номера (ліфт, коридор).

Питання для самоконтролю:

- Хто першим вітає гостя згідно з протокольним старшинством?
- Яка роль правових норм у гарантуванні безпеки гостя під час супроводу?

Список використаної літератури:

1. Барнетт М. *Міжкультурна комунікація в сервісній сфері*. – Київ, 2021.
2. Матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
3. Освітні ресурси з міжкультурної взаємодії (NBUB, EBSCO).

Посилання на веб-ресурси:

- UNWTO — міжнародні стандарти сервісу: https://www.unwto.org
- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua
- International Hospitality Institute — тенденції глобального сервісу: https://ihiglobal.com

Самостійна робота № 9

(1 година)

Тема: Світові практики маркування алергенів у дипломатичному меню.

Мета: Вивчити міжнародні стандарти харчової безпеки (HACCP) та правила інформування гостей про склад страв.

Завдання для виконання:

1. Скласти перелік «14 основних алергенів» згідно з вимогами ЄС.
2. Розробити зразок меню з використанням піктограм для дієтичних потреб (Gluten-free, Vegan тощо).

Питання для самоконтролю:

- Чому юридична відповідальність закладу підвищується при обслуговуванні алергіків?
- Як правильно презентувати склад страви офіційній особі?

Список використаної літератури:

1. Барнетт М. *Міжкультурна комунікація в сервісній сфері*. – Київ, 2021.
2. Томпсон Л. *Традиції гостинності народів світу*. – Львів, 2022.
3. Матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
4. Освітні ресурси з міжкультурної взаємодії (NBUB, EBSCO).

Посилання на веб-ресурси:

- UNWTO — міжнародні стандарти сервісу: https://www.unwto.org
- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua
- International Hospitality Institute — тенденції глобального сервісу: https://ihiglobal.com

Самостійна робота № 10

(1 година)

Тема: Вимоги до зовнішнього вигляду та гігієни офіціантів при обслуговуванні перших осіб.

Мета: Сформувати розуміння стандартів «бездоганного сервісу» та особистої охайності персоналу.

Завдання для виконання:

1. Розробити чек-лист підготовки офіціанта до банкету на найвищому рівні.
2. Описати правила невербальної поведінки (пози, жести) під час подачі страв.

Питання для самоконтролю:

- Які вимоги до використання парфумерії та аксесуарів у дипломатичному сервісі?
- Як правомірна поведінка персоналу впливає на імідж держави?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства* / П'ятницька Н. О. — Київ, 2023.
3. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.
4. *Ресторанний сервіс: стандарти та технології* / Архіпов В. В. — Київ, 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).
- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Самостійна робота № 11

(1 година)

Тема: Процедура конфіденційного check-in/check-out без участі рецепції.

Мета: Вивчити методи забезпечення анонімності та безпеки дипломатичних гостей у готелі.

Завдання для виконання:

1. Описати технологію «In-Room Check-in» (реєстрація в номері).
2. Скласти перелік документів, необхідних для реєстрації дипломата з урахуванням імунітету.

Питання для самоконтролю:

- Як конституційні засади захищають право на приватність гостя?
- Як організувати розрахунок з гостем без відвідування Front Desk?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства* / П'ятницька Н. О. — Київ, 2023.

3. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.
4. *Ресторанний сервіс: стандарти та технології* / Архіпов В. В. — Київ, 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).
- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Самостійна робота № 12

(1 година)

Тема: Вимоги до транспортного парку готелю при дипломатичних візитах.

Мета: Вивчити стандарти транспортного забезпечення та логістики для офіційних делегацій.

Завдання для виконання:

1. Визначити класи автомобілів, необхідні для кортежу глави держави.
2. Описати правила розсадки пасажирів в автомобілі за принципом старшинства.

Питання для самоконтролю:

- Де знаходиться «найпочесніше місце» в легковому автомобілі?
- Які вимоги до зовнішнього вигляду та підготовки водіїв?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства* / П’ятницька Н. О. — Київ, 2023.
3. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.

4. *Ресторанний сервіс: стандарти та технології* / Архіпов В. В. — Київ, 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).
- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Самостійна робота № 13

(2 години)

Тема: Комунікаційні бар'єри між персоналом та гостями різних культур.

Мета: Проаналізувати вплив культурних контекстів на сприйняття сервісу та уникнути міжкультурних конфліктів.

Завдання для виконання:

1. Скласти таблицю «Зоровий контакт та дистанція: сприйняття в різних країнах».
2. Навести приклади жестів, які є прийнятними в Україні, але образливими в інших культурах.

Питання для самоконтролю:

- Що таке правова культура в контексті міжкультурного спілкування?
- Чому важливо дотримуватися «зони особистого простору» гостя?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства* / П’ятницька Н. О. — Київ, 2023.
3. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.
4. *Ресторанний сервіс: стандарти та технології* / Архіпов В. В. — Київ, 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).
- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Самостійна робота № 14

(2 години)

Тема: Розробка міні-тренінгу «Повага до культурних відмінностей».

Мета: Розробити методику навчання персоналу основам толерантності та мультикультурного сервісу.

Завдання для виконання:

1. Скласти план тренінгу (мета, таймінг, вправи).
2. Розробити 2 рольові ситуації: «Конфлікт через незнання національних традицій» та шлях його вирішення.

Питання для самоконтролю:

- Як конституційні засади рівності впливають на обслуговування?
- Як оцінити ефективність проведеного навчання?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства* / П’ятницька Н. О. — Київ, 2023.
3. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.
4. *Ресторанний сервіс: стандарти та технології* / Архіпов В. В. — Київ, 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).

- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Самостійна робота № 15

(2 години)

Тема: Міжнародні стандарти дрес-коду для персоналу готелів та ресторанів високого класу.

Мета: Дослідити роль уніформи як елемента бренду та засобу ідентифікації статусу закладу.

Завдання для виконання:

1. Проаналізувати вимоги до уніформи в готелях категорій 4* та 5*.
2. Підготувати схему «Елементи форми офіціанта та батлера для банкету White Tie».

Питання для самоконтролю:

- Чому уніформа персоналу є об'єктом правового регулювання (охорона праці)?
- Які вимоги до особистих прикрас офіціанта?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства* / П’ятницька Н. О. — Київ, 2023.
3. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.
4. *Ресторанний сервіс: стандарти та технології* / Архіпов В. В. — Київ, 2022.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).
- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).

- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

Самостійна робота № 16

(2 години)

Тема: Етичні дилеми, пов'язані з наданням конфіденційної інформації про гостей.

Мета: Сформувати етичну та юридичну позицію працівника щодо захисту персональних даних та таємниці приватного життя гостя.

Завдання для виконання:

1. Написати есе на тему «Конфлікт між безпекою та конфіденційністю при обслуговуванні VIP-гостя».
2. Розробити проект «Угоди про нерозголошення» (NDA) для працівника готелю.

Питання для самоконтролю:

- Яка юридична відповідальність за витік інформації про номер гостя в ЗМІ?
- Як Конституція України захищає таємницю листування та переговорів?

Список використаної літератури

1. *Дипломатичний протокол та етикет* / Сагайдак О. П. — Київ, 2022.
2. *Міжнародний етикет і протокол* / Галушко М. О. — Київ, 2021.

Посилання на веб-ресурси:

- https://www.mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України (розділ Протоколу).
- https://www.un.org — Офіційний сайт ООН (стандарти міжнародного етикету).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.