**Львівський професійний коледж**
**готельно-туристичного та ресторанного сервісу**

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

# Методичні матеріали для проведення семінарських занять 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

Семінарські та практичні заняття є важливою складовою навчального процесу з дисципліни «Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування» для здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Загальний обсяг семінарських та практичних занять становить 26 години, з яких 26 годин відведено на семінарські заняття (13 занять по 2 години).

Мета семінарських занять - закріплення та поглиблення теоретичних знань, набутих на лекціях, розвиток уміння аналізувати особливості розвитку туризму в залежності від географічних передумов.

Під час семінарських занять застосовуються інтерактивні методи навчання: дискусії, «мозковий штурм», робота в малих групах, аналіз конкретних ситуацій («case-study»), рольові ігри, міні-дебати. Значна увага приділяється підготовці доповідей та їх обговоренню.

Оцінювання результатів семінарських занять здійснюється за 12-бальною шкалою з урахуванням активності на занятті, якості підготовки до заняття, рівня виконання практичних завдань, уміння аргументовано висловлювати власну позицію.

## СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

### Семінарське заняття № 1

**Тема:** Дипломатичний протокол та етикет як основа міжнародного обслуговування

**Мета заняття:**

Закріпити та поглибити знання студентів щодо сутності дипломатичного протоколу, міжнародного етикету, їх ролі в системі міжнародного обслуговування та професійної діяльності у сфері туризму, готельно-ресторанної та сервісної індустрій.

**Завдання:**

- Розкрити поняття дипломатичного протоколу та його функцій.
- Ознайомити студентів із базовими нормами міжнародного етикету.
- Проаналізувати особливості міжкультурної комунікації у сфері міжнародного сервісу.
- Визначити значення правил протоколу в діяльності готелів, ресторанів, туристичних компаній.
- Сформувати навички використання елементів дипломатичного етикету в професійній взаємодії.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке дипломатичний протокол?
2. Які основні функції дипломатичного протоколу?
3. У чому полягає відмінність між офіційним та діловим етикетом?
4. Які існують міжнародні стандарти поведінки під час офіційних заходів?
5. Що таке міжкультурна комунікація й чому вона важлива у сфері обслуговування?
6. Яке значення має дрес-код у міжнародному етикеті?
7. Які правила прийому офіційних делегацій повинні знати фахівці сервісної сфери?

**План семінарського заняття:**

1. Поняття дипломатичного протоколу: сутність, принципи, значення.
2. Структура та основні елементи міжнародного етикету.
3. Форми офіційних заходів: прийоми, зустрічі, переговори.
4. Міжкультурна комунікація у сфері міжнародного обслуговування.
5. Етикет зовнішнього вигляду: міжнародні стандарти дрес-коду.
6. Імідж та поведінкові норми працівників готельно-ресторанної сфери при роботі з іноземними гостями.
7. Особливості протоколу під час обслуговування іноземних делегацій та офіційних гостей.
8. Роль дипломатичного етикету в підвищенні якості міжнародного сервісу.

**Теми доповідей:**

1. Історія становлення дипломатичного протоколу в світі.
2. Міжнародний етикет: традиції та сучасні тенденції.
3. Дипломатичний протокол у сфері туризму та гостинності.
4. Особливості обслуговування офіційних делегацій у готелях.
5. Чинники успішної міжкультурної комунікації в міжнародному сервісі.
6. Етикет ділового листування у міжнародній практиці.
7. Протокол проведення міжнародних конференцій, форумів і виставок.

**Список використаної літератури:**

1. Барсон Дж. *Міжнародний етикет та дипломатичний протокол*. – Київ, 2020.
2. Андерсон Д. *Дипломатія та протокол*. – Львів, 2021.
3. Боднар О. *Міжкультурна комунікація в міжнародному бізнесі*. – Київ, 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

## Семінарське заняття № 2

**Тема:** Види дипломатичних прийомів

**Мета заняття:** Сформувати в студентів системні знання про види дипломатичних прийомів, їх класифікацію, правила організації, протокольні вимоги та особливості проведення у сфері міжнародного співробітництва й обслуговування.

**Завдання:**

- Ознайомити студентів з основними видами дипломатичних прийомів.
- Проаналізувати особливості організації кожного типу прийому.
- Розглянути вимоги до поведінки учасників дипломатичних заходів.
- Визначити роль дипломатичних прийомів у міжнародній взаємодії та сервісній сфері.
- Розвивати навички міжкультурної комунікації та етикетної поведінки.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке дипломатичний прийом?
2. Які існують класифікації дипломатичних прийомів?
3. Які правила запрошення гостей на дипломатичні події?
4. Чим відрізняється «келих шампанського» від «буфетного прийому»?
5. Які вимоги висуваються до одягу (dress-code) під час дипломатичних подій?

6. Хто розміщується у першому ряду почесних гостей?

7. Як завершується офіційний дипломатичний прийом?

**План семінарського заняття:**

1. Поняття дипломатичного прийому, його призначення та функції.

2. Класифікація дипломатичних прийомів: офіційні, неофіційні, змішані.

3. Денні дипломатичні прийоми: «келих шампанського», «келих вина», «чай», «сніданок».

4. Вечірні дипломатичні прийоми: обід, фуршет, коктейль, бюфет, банкет.

5. Особливості протоколу під час різних видів прийомів.

6. Роль господаря та гостей, правила етикету, привітання та завершення заходу.

7. Значення дипломатичних прийомів для міжнародного співробітництва та сфери обслуговування.

**Теми для доповідей:**

1. Урочисті державні прийоми: традиції та сучасність.

2. Протокол розсадження за дипломатичною ієрархією.

3. Організація фуршету у міжнародній практиці.

4. Міжкультурні особливості проведення дипломатичних прийомів.

5. Дрес-код у дипломатії: види й правила.

6. Етикет тостів і промов на офіційних заходах.

**Список використаної літератури:**

1. Барсон Дж. *Дипломатичний протокол та етикет*. – Київ, 2020.

2. Фішер Дж., Мейтаніс Е. *Основи дипломатії*. – Львів, 2021.

3. Протокольні правила МЗС України.

4. Офіційні рекомендації ЄС щодо проведення офіційних заходів.

5. Матеріали ООН з дипломатичного церемоніалу.

**Посилання на веб-ресурси:**

- МЗС України — розділ «Протокол і церемоніал»: https://mfa.gov.ua

- Організація Об'єднаних Націй — протокольні документи: https://www.un.org
- Національна бібліотека України: http://www.nbuv.gov.ua

## Семінарське заняття № 3

**Тема:** Культура та традиції різних країн у сфері гостинності

**Мета заняття:** Ознайомити студентів з культурними особливостями, нормами поведінки та традиціями різних країн у сфері гостинності; сформувати розуміння важливості міжкультурної компетентності у професійній діяльності фахівців туризму, готельної та ресторанної справи.

**Завдання:**

- Розкрити сутність поняття «культура гостинності».
- Ознайомити студентів із традиціями прийому гостей у різних регіонах світу.
- Сформувати навички міжкультурної комунікації.
- Проаналізувати відмінності поведінки гостей із різних культур.
- Показати значення культурної толерантності для персоналу сервісної сфери.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке культура гостинності?
2. Які чинники впливають на національні традиції гостинності?
3. Чим відрізняється європейська модель гостинності від азійської?
4. Які норми етикету характерні для країн Близького Сходу?
5. Які культурні обмеження слід враховувати під час обслуговування іноземних гостей?
6. Що таке міжкультурна компетентність і в чому її значення?
7. Як можуть конфлікти культури впливати на якість сервісу?

**План семінарського заняття:**

1. Поняття культури гостинності як соціального та економічного феномену.

2. Регіональні традиції гостинності: Європа, Азія, Америка, Африка, Близький Схід.

3. Етикет та норми поведінки під час обслуговування гостя різних національностей.

4. Харчові особливості та релігійні обмеження: що має знати персонал.

5. Міжкультурні бар'єри та способи їх подолання.

6. Роль персоналу готелів і ресторанів у забезпеченні культурної адаптації гостей.

7. Вплив культурних традицій на сервісні стандарти міжнародних мереж.

**Теми для доповідей:**

1. Порівняння європейської та азійської моделей гостинності.

2. Культура сервісу в Японії: феномен *омотенаші*.

3. Особливості обслуговування гостей із країн Близького Сходу.

4. Релігійні обмеження та їхній вплив на роботу ресторанів.

5. Міжкультурні конфлікти у сервісній сфері та шляхи їх попередження.

**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

**Семінарське заняття № 4**

**Тема:** Особливості ресторанного обслуговування дипломатичних делегацій

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про специфіку дипломатичного протоколу, правила етикету та організаційні вимоги до обслуговування офіційних осіб і закордонних делегацій у закладах ресторанного господарства.

**Завдання:**

- Вивчити міжнародні стандарти та вимоги дипломатичного протоколу під час офіційних прийомів.
- Проаналізувати особливості сервірування столів та подавання страв на заходах високого рівня.
- Розглянути вимоги до персоналу, який залучається до обслуговування делегацій.
- Визначити роль культурних та релігійних традицій у формуванні меню для іноземних гостей.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке дипломатичний протокол та яка його роль у сфері гостинності?
2. Які існують види офіційних прийомів (сніданок, ланч, обід, фуршет)?
3. Чим відрізняється обслуговування «а-ля карт» від обслуговування за протоколом?
4. Які основні правила розсадки гостей за столом згідно з принципом старшинства?
5. Які вимоги висуваються до професійного етикету офіціанта при роботі з VIP-гостями?

**План семінарського заняття:**

1. Види дипломатичних прийомів та їх класифікація.
2. Організація простору та правила розсадки гостей (протокольне старшинство).

3. Специфіка меню для офіційних делегацій: врахування національних та релігійних особливостей.

4. Техніка та послідовність обслуговування під час офіційного обіду та вечері.

5. Вимоги до сервірування, посуду та столової білизни для прийомів вищого рівня.

6. Психологія спілкування та мовний етикет персоналу.

**Теми доповідей:**

- Еволюція дипломатичного етикету: від класики до сучасності.
- Особливості обслуговування делегацій мусульманських країн: заборони та традиції.
- Служба протоколу в готелі: взаємодія ресторанної служби з державними структурами.
- Винний етикет на офіційних прийомах: підбір напоїв та правила подавання.
- Безпека харчування та санітарний контроль під час візитів на державному рівні.

**Список рекомендованої літератури:**


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

## Семінарське заняття № 5

**Тема:** Сервіс та подача страв у міжнародному обслуговуванні

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про міжнародні стандарти ресторанного сервісу, класичні методи подачі страв та особливості професійної етики в мультикультурному середовищі.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття міжнародного ресторанного сервісу.
- Проаналізувати основні методи подачі страв (французький, англійський, російський, американський).
- Розглянути структуру та послідовність подачі страв згідно з міжнародним етикетом.
- Визначити роль стандартів обслуговування у підвищенні конкурентоспроможності закладів ГРС.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке «міжнародний стандарт обслуговування»? Назвіть його основні ознаки.
2. Які функції виконує персонал у процесі професійного сервісу?.
3. Що таке синхронна подача страв та в яких випадках вона застосовується?.
4. Яка структура класичного меню (Order of Service) у міжнародній практиці?.

План семінарського заняття:

1. Сутність міжнародного сервісу та його значення для ресторанного бізнесу.
2. Порівняльна характеристика методів подачі страв:
   - Французький метод (обслуговування «в обнос»).
   - Англійський метод (використання приставного столика — геридону).

- Американський метод (подача готових страв на тарілках).

3. Культура спілкування та мовний етикет у міжнародному обслуговуванні.
4. Сервіс як цінність гостинності: принципи та етичні норми.
5. Поведінка персоналу в конфліктних ситуаціях та професійна відповідальність.
6. Офіційні прийоми та банкети: структура, принципи, значення.
7. Роль правових норм та міжнародних стандартів (HACCP, ISO) у регулюванні ГРС.

**Теми доповідей:**

- Історія виникнення та розвитку класичних методів обслуговування в Європі.
- Етикет і правова культура як основа якісного сервісу в демократичному суспільстві.
- Юридична відповідальність закладу за недотримання стандартів обслуговування та безпеки харчування.
- Конституційні права споживачів та їх захист у сфері міжнародного туризму.
- Цифровізація сервісу: верховенство технологій чи персоналізований підхід.

**Список використаної літератури:**


1. *Організація готельно-ресторанного обслуговування* / Н.М. Крестовська та ін. — Київ, 2022.
2. *Міжнародні стандарти ресторанного сервісу* / В.В. Копєйчіков. — Київ, 2022.
3. *Технологія ресторанного обслуговування* / за ред. О.В. Дзери. — Київ, 2023.


**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (Закон про захист прав споживачів).

- https://www.worldskills.org — Міжнародні стандарти професійних компетенцій (Restaurant Service).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України.

**Семінарське заняття № 6**

**Тема:** Роль сомельє та бармена в дипломатичному обслуговуванні

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про специфіку професійної діяльності сомельє та бармена під час офіційних заходів, вивчити правила підбору та подачі напоїв згідно з нормами дипломатичного протоколу.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття професійної етики сомельє та бармена.
- Проаналізувати принципи складання винної карти для міжнародних делегацій.
- Розглянути техніку дегустації та подачі напоїв на державних прийомах.
- Визначити роль правових норм у регулюванні обігу підакцизних товарів у готельно-ресторанній сфері.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Хто такий сомельє та які його основні обов'язки на офіційному заході?
2. Які професійні якості бармена є пріоритетними при обслуговуванні VIP-гостей?
3. Що таке «аперитив» та «дижестив» у контексті дипломатичного сніданку чи обіду?
4. Які елементи складають культуру споживання напоїв на міжнародному рівні?
5. Які законодавчі обмеження існують щодо подачі алкоголю під час офіційних візитів?

**План семінарського заняття:**

1. Професійний статус сомельє та бармена в структурі дипломатичного сервісу.

2. Дипломатичний етикет у роботі з напоями: правила відкупорювання, декантації та наливання.

3. Правова культура та професійна етика: конфіденційність та стриманість персоналу.

4. Мистецтво еногастрономії: принципи поєднання вин із протокольним меню.

5. Юридична відповідальність та норми безпеки при роботі з алкогольною продукцією в ГРС.

6. Конституційні засади та міжнародні стандарти якості обслуговування.

**Теми доповідей:**

- Історія виникнення професії сомельє та її трансформація в сучасному світі.
- Психологічні аспекти спілкування бармена з членами іноземних делегацій.
- Юридична відповідальність сомельє за якість та автентичність напоїв у ресторанному бізнесі.
- Конституційні права іноземних громадян та врахування їхніх національних традицій у барній карті.
- Верховенство права в регулюванні ресторанного сервісу: світовий досвід.

**Список використаної літератури:**


1. *Теорія професійного сервісу в ГРС* / Н.М. Крестовська, Л.Г. Матвєєва. — Київ, 2022.
2. *Основи еногастрономії та барної справи* / В.В. Копєйчіков. — Київ, 2022.
3. *Правове регулювання ресторанного бізнесу* / за ред. О.В. Дзери. — Київ, 2023.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (правила торгівлі алкогольними напоями).
- https://www.sommelier.it — Міжнародна асоціація сомельє (стандарти сервісу).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України.

**Семінарське заняття № 7**

**Тема:** Організація розміщення та логістики для іноземних делегацій

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про порядок прийому іноземних делегацій, особливості їх розселення в готелях та забезпечення транспортної логістики згідно з вимогами державного протоколу.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття організації перебування іноземних гостей.
- Проаналізувати критерії вибору засобів розміщення для делегацій різного рівня.
- Розглянути структуру логістичного плану: від зустрічі в аеропорту до супроводу на заходи.
- Визначити роль правових норм у гарантуванні безпеки та комфорту іноземних громадян.

Питання для перевірки базових знань:

1. Що таке «дипломатичний імунітет» та як він впливає на умови проживання гостя?
2. Які існують категорії номерного фонду для розміщення глав держав та членів делегацій?
3. Що таке транспортний протокол (порядок слідування кортежу, розсадка в автомобілі)?
4. Які елементи включає в себе процедура «Check-in» для офіційних груп?
5. Яка структура логістичної карти візиту делегації?

**План семінарського заняття:**

1. Сутність та ознаки ефективної логістики в міжнародному сервісі.
2. Взаємодія готелю з державними службами охорони та протоколу.
3. Правова культура персоналу при роботі з конфіденційною інформацією про гостей.
4. Специфіка реєстрації та паспортного контролю іноземних делегацій.
5. Організація транспортного обслуговування: типи авто, вимоги до водіїв, координація руху.
6. Конституційні засади гостинності та свободи пересування в Україні.
7. Роль правових норм у регулюванні діяльності транспортних та готельних служб.

**Теми доповідей:**

- Історія становлення сервісу для офіційних делегацій в Україні.
- Правова культура як основа безпеки під час міжнародних візитів.
- Юридична відповідальність готелю за збереження майна та безпеку іноземних дипломатів.
- Конституційні засади підприємницької діяльності у сфері міжнародного трансферу.
- Верховенство права у вирішенні логістичних суперечок на міжнародному рівні.

**Список використаної літератури:**


1. *Теорія держави і права (в контексті міжнародних відносин)* / Н.М. Крестовська, Л.Г. Матвєєва. — Київ, 2022.
2. *Основи конституційного права України та міжнародний етикет* / В.В. Копєйчіков. — Київ, 2022.


**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (правила перетину кордону та перебування іноземців).

- https://www.president.gov.ua — Офіційні заходи та протокольні вимоги.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України (наукові праці з логістики).

**Семінарське заняття № 8**

**Тема:** Протокол організації приватних зустрічей та переговорів у готельних люксах та конференц-залах

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про особливості підготовки приміщень для конфіденційних переговорів, правила дипломатичного етикету та забезпечення безпеки під час приватних зустрічей іноземних делегацій.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття ділового та дипломатичного протоколу.
- Проаналізувати вимоги до облаштування «кімнат для переговорів» у готельних номерах категорії «Люкс».
- Розглянути технічне забезпечення та сервісну підтримку конференц-залів для офіційних заходів.
- Визначити роль правових норм у регулюванні готельно-ресторанної сфери.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке «приватна зустріч» та які вимоги до місця її проведення?
2. Які існують види розсадки за столом переговорів («круглий стіл», «Т-подібна», «П-подібна»)?
3. Які функції виконує служба протоколу готелю під час закритих переговорів?
4. Яка структура Конституції України та як вона гарантує право на приватність?
5. Які особливості подачі напоїв та легких закусок під час тривалих переговорів?

**План семінарського заняття:**

1. Специфіка використання готельних люксів як майданчиків для дипломатичних зустрічей.

2. Протокольні вимоги до меблювання та зонування конференц-залів.

3. Етикет прапорів та розміщення державної символіки під час підписання документів.

4. Роль правових норм у регулюванні безпеки та конфіденційності в ГРС.

5. Культура конфіденційності та правомірна поведінка персоналу.

**Теми доповідей:**

- Формат «без краваток»: особливості організації неформальних зустрічей у готельних апартаментах.
- Правова культура персоналу як основа демократичного обслуговування.
- Юридична відповідальність закладу за порушення конфіденційності під час закритих переговорів.
- Конституційні засади підприємницької діяльності у сфері конференц-сервісу.
- Верховенство права: теорія та практика в міжнародному готельному бізнесі.

**Список використаної літератури:**

1. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. — Київ: Знання, 2021.

2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник. — 2-ге вид. — Київ: Знання, 2022.

3. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. — Київ: Центр учбової літератури, 2021.

4. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. — Київ: Центр учбової літератури, 2022.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України.
- https://www.president.gov.ua — Офіційний сайт Президента України (протокольні заходи).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.

## Семінарське заняття № 9

**Тема:** Забезпечення безпеки та протокольні вимоги до персоналу готелю під час візитів глав держав та урядів

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про організацію безпекового режиму в готелі, вивчити спеціальні вимоги до підбору та поведінки персоналу, а також проаналізувати юридичні аспекти взаємодії готелю з державними службами охорони.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття безпеки в готельно-ресторанній сфері при обслуговуванні VIP-делегацій.
- Проаналізувати алгоритми перевірки персоналу (скринінг) та допуску до обслуговування офіційних осіб.
- Розглянути етичні та протокольні норми поведінки співробітників у присутності глав держав.
- Визначити роль правових норм у забезпеченні національної безпеки та прав іноземних дипломатів.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Які основні заходи безпеки впроваджуються в готелі перед візитом «державного рівня»?
2. Які вимоги висуваються до зовнішнього вигляду та мовного етикету персоналу за протоколом?
3. Що таке «чиста зона» готелю та хто має право доступу до неї?
4. Які функції виконує служба безпеки готелю у взаємодії з Управлінням державної охорони (УДО)?

5. Як правові норми регулюють питання конфіденційності особистих даних високих гостей?

**План семінарського заняття:**

1. Організаційна структура системи безпеки готелю під час візитів високого рівня.
2. Протокольні вимоги до персоналу контактної зони (Front Office, Housekeeping, F&B).
3. Психологічна стійкість та правила комунікації персоналу з іноземною охороною.
4. Юридична відповідальність персоналу за розголошення інформації про маршрути та графік гостей.
5. Конституційні засади захисту суверенітету та поваги до іноземних державних символів у ГРС.

**Теми доповідей:**

- Взаємодія готелю з УДО України та спецслужбами іноземних держав: правові та організаційні аспекти.
- Етика сомельє та офіціантів при обслуговуванні офіційних банкетів за участю глав урядів.
- Верховенство права та заходи безпеки: баланс між комфортом гостя та жорстким контролем.
- Кібербезпека в готелі: захист конфіденційного зв’язку та даних дипломатичних делегацій.
- Юридична відповідальність за порушення протоколу безпеки в міжнародній практиці.

**Список використаної літератури:**

1. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. — Київ: Знання, 2021.
2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник. — 2-ге вид. — Київ: Знання, 2022.

3. Бойко В. О., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства. — Київ: Вища школа, 2021.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (акти щодо режиму охорони).
- https://www.udo.gov.ua — Офіційний сайт Управління державної охорони України.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

## Семінарське заняття № 10

**Тема:** Етика та професійна поведінка персоналу на міжнародних заходах

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про норми міжнародного етикету, правила професійної етики в готельно-ресторанній сфері та правові засади культури обслуговування під час офіційних заходів.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття професійної етики та деонтології у сфері гостинності.
- Проаналізувати стандарти зовнішнього вигляду та невербальної комунікації персоналу.
- Розглянути засади правової культури працівника при взаємодії з іноземними делегаціями.
- Визначити роль правових норм у регулюванні трудової дисципліни та етичної поведінки.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке професійна етика та які її основні принципи в ГРС?
2. Які ознаки правової культури сучасного фахівця сфери сервісу?
3. Які особливості мовного етикету при спілкуванні з особами, що мають дипломатичний статус?

4. Що таке «дистанція спілкування» та як вона змінюється залежно від національних культур?

5. Яка роль правових норм у регулюванні професійної відповідальності персоналу?

План семінарського заняття:

1. Правомірна поведінка та професійна етика як основа якості міжнародного сервісу.

2. Міжнародний етикет: правила вітання, представлення та звертання до офіційних осіб.

3. Правова культура та правосвідомість персоналу в контексті демократичного суспільства.

4. Психологія вирішення конфліктів та «важких» ситуацій на міжнародних заходах.

5. Юридична відповідальність за порушення корпоративної етики та розголошення конфіденційної інформації.

**Теми доповідей:**

- Правова культура як основа демократичного суспільства та її прояв у сервісі.
- Конституційні засади рівності: обслуговування гостей незалежно від раси, віросповідання та національності.
- Юридична відповідальність у сфері готельно-ресторанного бізнесу за порушення прав споживачів.
- Верховенство права: етичні аспекти взаємодії персоналу з представниками закону та дипломатами.
- Специфіка невербальної комунікації в міжнародному діловому етикеті.

**Список використаної фахової літератури:**

1. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. — Київ: Знання, 2021.

2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник. — 2-ге вид. — Київ: Знання, 2022.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України.
- https://www.president.gov.ua — Офіційний сайт Президента України.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України.

**Семінарське заняття № 11**

**Тема:** Управління командою в умовах міжнародних заходів

**Мета:** Закріпити та поглибити знання про специфіку формування тимчасових робочих груп, методи оперативного управління персоналом та особливості лідерства в мультикультурному середовищі під час проведення міжнародних форумів, самітів та офіційних візитів.

**Завдання:**

- Обговорити ключові поняття командного менеджменту та роль лідера в екстремальних умовах.
- Проаналізувати методи координації між департаментами (Front Office, F&B, Security) під час заходів високого рівня.
- Розглянути засади правової культури керівника при управлінні багатонаціональним колективом.
- Визначити роль правових норм у регулюванні трудових відносин та охорони праці в готельно-ресторанній сфері.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке «команда проекту» та чим вона відрізняється від стаціонарного відділу готелю?.
2. Які існують стилі керівництва та який із них найефективніший під час офіційних прийомів?
3. Що таке делегування повноважень та які його межі в умовах жорсткого таймінгу?

4. Які функції виконує керівник при розв'язанні міжособистісних конфліктів у команді?.

5. Яка структура Конституції України та як вона гарантує право на працю та відпочинок персоналу?

План семінарського заняття:

1. Сутність управління командою та її ознаки в міжнародному сервісі.

2. Побудова комунікаційних каналів: вертикальна та горизонтальна взаємодія під час заходу.

3. Правова культура керівника як основа демократичного управління колективом.

4. Тайм-менеджмент та стресостійкість персоналу: методи профілактики емоційного вигорання.

5. Юридична відповідальність менеджера за дотримання трудового законодавства та норм безпеки.

6. Роль правових норм у регулюванні взаємовідносин між персоналом та іноземними замовниками.

**Теми доповідей:**

- Лідерство в умовах кризи: управління персоналом при раптовій зміні протоколу візиту.
- Правова культура як основа демократичного суспільства: етичні аспекти управління персоналом.
- Крос-культурний менеджмент: як уникати непорозумінь у багатонаціональних командах.
- Юридична відповідальність у сфері готельно-ресторанного бізнесу: аспекти управління кадрами.
- Верховенство права: теорія та практика захисту прав працівників під час масштабних міжнародних подій.

**Список використаної фахової літератури:**

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: підручник. — К.: Знання, 2022.

2. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. — К.: Знання, 2021.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (Кодекс законів про працю).
- https://www.shrm.org — Товариство з управління людськими ресурсами (міжнародні стандарти).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України.

## Семінарське заняття № 12

**Тема:** Застосування сучасних технологій у дипломатичному обслуговуванні

**Мета:** Вивчити роль та можливості використання новітніх технологій (AI, IoT, CRM, автоматизованих систем) у забезпеченні високих стандартів дипломатичного сервісу, а також проаналізувати правові аспекти цифровізації сфери гостинності.

**Завдання:**

- Ознайомитися з сучасним програмним забезпеченням для управління заходами (Event Management Systems).
- Проаналізувати вплив «розумних технологій» (Smart Hotel) на комфорт та безпеку дипломатичних делегацій.
- Розглянути використання технологій віртуальної та доповненої реальності при плануванні протокольних заходів.
- Визначити роль правових норм у регулюванні кібербезпеки та захисту персональних даних VIP-гостей.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке «Smart Hospitality» та як ці технології використовуються в обслуговуванні делегацій?

2. Які переваги дають CRM-системи при врахуванні індивідуальних преференцій дипломатів?

3. Як технології безконтактного сервісу впливають на протокольні вимоги?

4. Що таке цифрова дипломатія та як вона пов’язана з ресторанним сервісом?

5. Які положення Конституції України та законодавства захищають право на цифрову приватність?

**План семінарського заняття:**

1. Інноваційні системи управління готелем (PMS) та їх роль у прийомі офіційних груп.

2. Цифровізація ресторанного сервісу: інтерактивні меню, системи синхронного перекладу та автоматизація замовлень.

3. Правова культура використання штучного інтелекту в дипломатичному сервісі.

4. Технології безпеки: біометрія, розпізнавання облич та захищений зв’язок у готельних люксах.

5. Юридична відповідальність за витік цифрової інформації про учасників міжнародних зустрічей.

6. Верховенство права в епоху цифровізації: етичні та правові межі використання робототехніки.

**Теми доповідей:**

- Internet of Things (IoT) у дипломатичних апартаментах: баланс між автоматизацією та безпекою.
- Правова культура як основа демократичного суспільства в умовах цифрової трансформації.
- Блокчейн-технології в ГРС: забезпечення прозорості та безпеки фінансових операцій делегацій.
- Конституційні засади захисту інформації під час міжнародних відеоконференцій у готелях.

- Перспективи використання сервісних роботів на офіційних прийомах: за та проти.

**Список використаної фахової літератури:**

1. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. — Київ: Знання, 2021.
2. Архіпов В. В. Сучасні технології в ресторанному господарстві. — Київ: ЦУЛ, 2022.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (акти з питань кібербезпеки).
- https://www.hospitalitynet.org — Міжнародний ресурс з технологій гостинності.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.

**Семінарське заняття № 13**

**Тема:** Кейс-стаді: Аналіз успішних та провальних прикладів міжнародного обслуговування

**Мета:** Розвинути навички критичного аналізу реальних ситуацій у сфері дипломатичного та міжнародного сервісу, навчитися ідентифікувати помилки в протоколі та знаходити шляхи їх вирішення, спираючись на правові норми та етичні стандарти.

**Завдання:**

- Проаналізувати відомі історичні та сучасні приклади (кейси) обслуговування міжнародних делегацій.
- Виявити причини успіху та чинники, що призвели до протокольних «провалів».
- Розглянути юридичні наслідки порушення стандартів обслуговування та конфіденційності.
- Закріпити знання про правову культуру персоналу як запобіжник репутаційних ризиків.

**Питання для перевірки базових знань:**

1. Що таке «кейс-метод» у вивченні готельно-ресторанної справи?
2. Які наслідки для репутації закладу має порушення дипломатичного протоколу?
3. Що таке «репутаційна шкода» та як вона оцінюється в міжнародному бізнесі?
4. Як правові норми захищають честь і гідність офіційних осіб під час перебування в готелі?
5. Яка роль зворотного зв'язку (guest feedback) у вдосконаленні міжнародного сервісу?

**План семінарського заняття:**

1. Аналіз успішних кейсів: світові стандарти сервісу (на прикладі мереж Ritz-Carlton, Four Seasons).
2. Класифікація типових помилок:
   - Помилки в розсадці та етикеті прапорів.
   - Порушення гастрономічних заборон та релігійних особливостей гостей.
   - Технічні збої та логістичні прорахунки.
3. Правова культура керівника: як перетворити скаргу на лояльність.
4. Юридична відповідальність закладу за порушення умов контракту на обслуговування делегацій.
5. Роль Конституції України у захисті прав іноземних громадян під час надання послуг.

Теми доповідей:

- Аналіз «Гастрономічних війн»: як меню впливало на результати політичних переговорів.
- Правова культура як основа демократичного суспільства: розгляд кейсів порушення прав людини в сервісі.
- Кризовий менеджмент у ГРС: алгоритм дій персоналу під час гучного міжнародного скандалу.

- Юридична відповідальність за розголошення меню та вподобань перших осіб (кейс Wikileaks та ін.).
- Верховенство права: аналіз судових позовів у сфері міжнародного готельного бізнесу.

**Список використаної фахової літератури:**

1. Галушко М. О. Дипломатичний протокол та етикет: навч. посіб. — Київ: Знання, 2021.
2. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник. — 2-ге вид. — Київ: Знання, 2022.

**Посилання на веб-ресурси:**

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України (Цивільний кодекс, захист прав споживачів).
- https://www.protocol.pro — Міжнародна асоціація професіоналів протоколу.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського.