Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні матеріали для проведення лекцій 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

Навчальна дисципліна «Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування» є складовою гуманітарної та професійно-орієнтованої підготовки здобувачів освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього рівня «Фаховий молодший бакалавр».

Дисципліна спрямована на формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо організації обслуговування міжнародних та дипломатичних заходів у закладах готельно-ресторанної справи.

Зміст навчальної дисципліни охоплює:

- ✓ Теоретичні особливості організації дипломатичних заходів;
- ✓ Особливостей готельно-ресторанного обслуговування у дипломатичних та міжнародних заходах;
- ✓ Специфіку організації дипломатичних прийомів.

Мета курсу: засвоєння студентами теоретичних знань та формування вмінь здійснення обслуговування міжнародних та ділових заходів у підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Цілі курсу:

- опанування теоретичних знань про особливості обслуговування міжнародних та ділових заходів;
- ознайомлення студентів процедурою протоколу та етикету;
- формування навичок та розуміння процесу організації ділових та міжнародних заходів у підприємствах гостинності.

Загальний обсяг дисципліни становить 90 годин, з яких 44 годин – лекційні заняття, 26 годин – семінарські заняття, 20 години – самостійна робота здобувачів освіти.

Лекційні заняття організовані відповідно до структури курсу, визначеної в силабусі навчальної дисципліни. Кожна лекція містить тему, мету, завдання, план, короткий конспект, список рекомендованої літератури та посилання на веб-ресурси.

Формою підсумкового контролю є залік. Оцінювання здійснюється за 12-бальною шкалою відповідно до Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу.

Лекція № 1

Тема: Дипломатичний протокол та етикет як основа міжнародного обслуговування

Мета: Сформувати у здобувачів освіти цілісне розуміння ролі дипломатичного протоколу та етикету в системі міжнародних відносин, виявити специфіку державного та дипломатичного протоколів, а також проаналізувати трансформацію традиційних норм під впливом глобалізації.

Завдання:

- Розкрити зміст понять «державний протокол» та «дипломатичний протокол», визначивши їхні спільні риси та розбіжності.
- Дослідити історичні витоки формування сучасних протокольних норм.
- Проаналізувати вплив процесів глобалізації на адаптацію традиційних правил етикету в сучасному світі.
- Обґрунтувати значення дотримання протоколу для успішного міжнародного обслуговування та комунікації.

План лекції:

1. Відмінності між державним та дипломатичним протоколом: поняття та сфера застосування.
2. Історичний вплив на формування сучасних протокольних норм.
3. Вплив глобалізації на традиційні правила етикету та міжнародне обслуговування.
4. Роль протокольних норм у забезпеченні високого рівня сервісу в готельно-ресторанній сфері.

Конспект лекції

1. Відмінності між державним та дипломатичним протоколом

Державний протокол — це сукупність правил, традицій і умовностей, яких дотримуються органи державної влади у внутрішньодержавній діяльності та при прийомі іноземних делегацій на найвищому рівні.

Дипломатичний протокол — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, яких дотримуються уряди, відомства закордонних справ, дипломатичні представництва та офіційні особи в міжнародному спілкуванні.

- Ключові відмінності: Суб'єкти: Державний протокол охоплює ширше коло внутрішніх посадових осіб; дипломатичний — акцентує на іноземних представниках. Нормативна база: Державний протокол часто регулюється внутрішніми указами президента чи уряду, тоді як дипломатичний базується на Віденській конвенції про дипломатичні зносини (1961 р.). Сфера дії: Державний протокол визначає церемоніал всередині країни (інавгурації, державні свята), дипломатичний — забезпечує комунікацію між державами.

2. Історичний вплив на сучасні норми

Сучасний протокол не виник миттєво; він є результатом багатовікового досвіду:

- Стародавній світ: Поділ на «своїх» і «чужих», перші правила недоторканності послів.
- Віденський конгрес (1815 р.): Вперше встановив чітку ієрархію дипломатичних представників (класи та ранги), що поклало край суперечкам про першість.
- Аахенський протокол (1818 р.): Доповнив правила старшинства, які діють і сьогодні.
- Вплив монархій: Багато сучасних жестів ввічливості та правил розсадки за столом походять від придворного етикету французького та австрійського дворів.

3. Вплив глобалізації на традиційні правила

Глобалізація внесла корективи у «суворість» протоколу, зробивши його більш функціональним:

- Спрощення церемоніалу: Перехід від пишних балів до ділових сніданків та ланчів.

- Диджиталізація: Поява «нетикету» (мережевого етикету) — правил листування в месенджерах та проведення відеоконференцій.
- Крос-культурна адаптація: Сучасний протокол вимагає глибокого знання національних та релігійних особливостей (наприклад, врахування дієтичних обмежень у ресторанному обслуговуванні).
- Гендерна рівність: Відхід від суто «чоловічого» протоколу на користь нейтральних звернень та правил.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — Київ: Знання, 2021.
2. Гуменюк Б. І. Основи дипломатичної та консульської служби. — Київ: Либідь, 2022.
3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- МЗС України – Дипломатичний протокол
- Віденська конвенція про дипломатичні зносини

Лекція № 2

Тема: Види дипломатичних прийомів

Мета: Сформувати у здобувачів освіти цілісне розуміння класифікації дипломатичних прийомів, особливостей їхньої організації та проведення, а також засвоїти логістичні вимоги до підготовки заходів міжнародного рівня.

Завдання:

- Розкрити специфіку організації різних видів прийомів (сніданок, обід, фуршет, коктейль).
- Визначити ієрархію офіційності дипломатичних заходів.
- Охарактеризувати основні логістичні та протокольні вимоги до підготовки прийомів.

- Пояснити роль етикету в професійній діяльності фахівців готельно-ресторанної справи.

План лекції:

- Відмінності в організації сніданку, обіду, фуршету, коктейлю.
- Найбільш офіційні види прийомів та їхні особливості.
- Логістичні вимоги до підготовки дипломатичного заходу.
- Роль правових та етичних норм у регулюванні обслуговування міжнародних делегацій.

Конспект лекції

1. Відмінності в організації прийомів

Дипломатичні прийоми поділяються на денні та вечірні, з розсадкою за столом та без неї:

Сніданок (Petit déjeuner): Проводиться між 12:00 та 15:00. Меню включає холодні закуски, одну гарячу рибну або м'ясну страву та десерт. Тривалість — близько 1,5 години.

Обід (Dîner): Найбільш почесний вид прийому. Починається о 20:00 або 20:30. Передбачає суворий дрес-код (фрак, смокінг, вечірня сукня) та зміну кількох страв.

Фуршет (A la fourchette): Проводиться у вечірній час (після 17:00). Гості їдять стоячи, самостійно вибираючи страви. Головна мета — спілкування з великою кількістю людей.

Коктейль (Cocktail): Схожий на фуршет, але напої та закуски розносять офіціанти. Проводиться у проміжку між 17:00 та 20:00.

2. Найбільш офіційний прийом

Найбільш офіційним та урочистим видом прийому вважається Обід.

Він вимагає чіткого дотримання протокольного старшинства при розсадці за столом.

Обов'язковим є обмін офіційними промовами або тостами між главою делегації та господарем прийому.

Вечеря (Souper) за рівнем офіційності прирівнюється до обіду, але проводиться пізніше (після 21:00) і зазвичай пов'язана з відвідуванням театру чи концерту.

3. Логістичні вимоги до підготовки

Підготовка дипломатичного прийому — це складний організаційний процес, що включає:

Складання списку гостей: Врахування протокольного старшинства та рангів.

Розсилка запрошень: Повинна здійснюватися за 2–3 тижні до заходу.

Схема розсадки: Побудова плану столу згідно з принципом «правої руки» (найпочесніше місце — праворуч від господаря).

Сервірування та меню: Врахування національних, релігійних традицій та дієтичних обмежень гостей.

Підготовка приміщення: Забезпечення відповідного мікроклімату, освітлення, музичного фону та зон для конфіденційних розмов.

Список використаної літератури:

1. Теорія держави і права. Підручник. / Н.М. Крестовська. — Київ: Юрінком Інтер, 2022.
2. Правознавство: підручник / за ред. О.В. Дзери. — Київ: Юрінком Інтер, 2023.
3. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К., 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- Законодавство України
- Бібліотека В.І. Вернадського: https://www.nbuv.gov.ua

Лекція № 3

Тема: Правила розсадження гостей на офіційних заходах

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння правил протокольного розсадження, опанувати методику визначення старшинства

гостей та навчити алгоритмам вирішення етикетних конфліктів у сфері міжнародного обслуговування.

Завдання:

- Розкрити особливості основних схем розсадження (французької та англійської).
- Визначити критерії встановлення старшинства гостей згідно з міжнародним протоколом.
- Охарактеризувати способи вирішення складних та конфліктних ситуацій під час розміщення гостей.
- Пояснити значення правової культури та знання норм етикету для фахівців готельно-ресторанної справи.

План лекції:

1. Основні схеми розсадження: порівняльна характеристика французької та англійської систем.
2. Визначення старшинства гостей: критерії, ранги та «правило правої руки».
3. Вирішення конфліктних ситуацій та організаційні нюанси під час розсадження.
4. Роль правових норм та етикету у професійній діяльності.

Конспект лекції

1. Основні схеми розсадження

У дипломатичній практиці використовують дві базові системи розміщення гостей за столом:

Французька система: Господар і господиня (або почесний гість) сідають у центрі столу навпроти один одного. Це дозволяє зосередити увагу на центрі та полегшує ведення загальної бесіди.

Англійська система: Господар і господиня займають місця в торцях столу. Така схема частіше використовується для довгих вузьких столів та приватних офіційних обідів.

2. Визначення старшинства гостей

Старшинство — це фундамент протоколу, що визначає місце особи в офіційній ієрархії.

Критерії старшинства: Офіційний ранг (посада), дата вручення вірчих грамот (для послів), вік (за рівних посад).

Правило «правої руки»: Найпочесніше місце — праворуч від господаря; друге за значенням — праворуч від господині.

Громадянство: Іноземні гості зазвичай мають перевагу над громадянами своєї країни аналогічного рангу.

3. Вирішення конфліктних ситуацій

Конфлікти часто виникають через суб'єктивне сприйняття гостем свого статусу.

Помилка в розсадженні: Якщо гостя помилково посадили нижче за його ранг, службу протоколу слід повідомити негайно для виправлення ситуації до початку трапези.

Відсутність підтвердження: Якщо гість прийшов без попередження, використовується «запасне» місце, щоб не порушувати загальну симетрію.

Психологічний аспект: Важливо дотримуватися правової культури — поваги до норм та тактовності, що є критичним для репутації закладу.

Список використаної літератури:

1. Теорія держави і права. Підручник. / Н.М. Крестовська, Л.Г. Матвєєва. — Київ: Юрінком Інтер, 2022.
2. Загальна теорія держави і права: навчальний посібник / В.В. Копєйчіков. — Київ: Юрінком Інтер, 2022.
3. Правознавство: підручник / за ред. О.В. Дзери. — Київ: Юрінком Інтер, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- Законодавство України (Офіційний портал Верховної Ради)
- MFA of Ukraine - Diplomatic Protocol
- Туристичний портал України: https://tourism.gov.ua

- Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: https://www.nbuv.gov.ua

Лекція № 4

Тема: Культура та традиції різних країн у сфері гостинності

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння культурного різноманіття у сфері обслуговування, вивчити основні культурні табу та релігійні обмеження, а також навчити враховувати концепції часу при плануванні міжнародних заходів.

Завдання:

- Виявити та проаналізувати культурні табу в регіонах Близького Сходу та Азії (їжа, жести, поведінка).
- Розкрити вплив монохронних та поліхронних концепцій часу на організацію сервісу та заходів.
- Охарактеризувати правила інтеграції релігійних стандартів харчування (халяль, кошер) у готельно-ресторанну практику.
- Розкрити значення міжкультурної компетенції для фахівців міжнародного обслуговування.

План лекції:

1. Культурні табу різних регіонів: особливості поведінки та харчування на Близькому Сході та в Азії.
2. Вплив концепцій часу на планування міжнародних заходів (лінійний та циклічний час).
3. Інтеграція релігійних обмежень: стандарти Халяль (Halal) та Кошер (Kosher).
4. Роль правових та етичних норм у забезпеченні прав споживачів з різним культурним бекграундом.

Конспект лекції

1. Культурні табу різних регіонів

Уникнення образливих дій є основою професійної етики.

- Близький Схід: Суворе табу на використання лівої руки для їжі або передачі предметів (вважається нечистою). Заборона на алкоголь та свинину. Неприпустимо показувати підошви взуття в бік співрозмовника.
- Азія (Китай, Японія, Таїланд): В Японії та Китаї табу — встромляти палички вертикально в рис (асоціація з поховальним ритуалом). У Таїланді голова вважається священною частиною тіла — торкатися голови іншої людини заборонено. Втрата «обличчя» (публічна критика) є найбільш серйозним соціальним табу.

2. Вплив концепцій часу на планування

Сприйняття часу (хронеміка) безпосередньо впливає на графік заходів:

- Монохронні культури (Німеччина, США, Швейцарія): Час лінійний. Пунктуальність є абсолютною вимогою. Заходи плануються похвилинно.
- Поліхронні культури (Країни Латинської Америки, Арабського Світу): Час гнучкий. Одночасно може відбуватися кілька справ. Затримка початку заходу не вважається проявом неповаги, а є частиною соціального контексту.

3. Інтеграція релігійних обмежень

Для фахівців готельно-ресторанної справи знання дієтичних норм є обов'язковим:

- Халяль (Іслам): Дозволена їжа, приготована за певними правилами. Повна заборона свинини, продуктів з крові та алкоголю. Потребує роздільного зберігання та приготування.
- Кошер (Юдаїзм): Система правил «Кашрут». Основні заборони: вживання свинини, молюсків, змішування м'ясних та молочних продуктів в одній страві або навіть використання одного посуду для них.

Список використаної літератури:

1. Теорія держави і права. Підручник / Н.М. Крестовська, Л.Г. Матвєєва. — Київ: Юрінком Інтер, 2022.

2. Загальна теорія держави і права: навчальний посібник / В.В. Копєйчіков. — Київ: Юрінком Інтер, 2022.

3. Правознавство: підручник / за ред. О.В. Дзери. — Київ: Юрінком Інтер, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: доступ до наукових праць з етнології та міжнародного етикету.
- http://worldtraditions.com — Міжнародна база даних культурних традицій та релігійних особливостей країн світу.

Лекція № 5

Тема: Міжнародний столовий етикет

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння правил міжнародного столового етикету, навчити розрізняти стилі користування приборами та опанувати систему невербальних сигналів («мову приборів та серветок») для забезпечення професійного обслуговування.

Завдання:

- Розкрити ключові відмінності між європейським (континентальним) та американським стилями використання столових приборів.
- Вивчити систему невербальних сигналів, що подаються за допомогою приборів та серветок.
- Обґрунтувати методику навчання персоналу закладів ресторанного господарства «мові серветок» для підвищення якості сервісу.
- Підкреслити важливість правової культури та етичних норм у професійній діяльності фахівців сфери гостинності.

План лекції:

1. Відмінності між європейським та американським стилями користування приборами.

2. Невербальні сигнали за столом: «мова приборів» та положення серветок.

3. Навчання персоналу «мові серветок» та алгоритми реагування на сигнали гостей.

4. Роль правових норм у регулюванні якості послуг та етикету в готельно-ресторанній сфері.

Конспект лекції

1. Відмінності між європейським та американським стилями

У міжнародній практиці виділяють два основні підходи до використання ножа та виделки:

- Європейський (континентальний) стиль:
  - Виделка постійно знаходиться в лівій руці, ніж — у правій.
  - Продукти відрізаються по одному шматочку та відразу споживаються.
  - Прибори не змінюють рук протягом усієї трапези.
- Американський стиль («Зигзаг»):
  - Ніж використовується лише для розрізання їжі.
  - Після відрізання шматочка ніж кладуть на край тарілки, а виделку перекладають у праву руку.
  - Цей стиль вважається більш розслабленим, але менш ефективним у високому протоколі.

2. Невербальні сигнали за столом

Прибори та серветки є інструментами комунікації між гостем та офіціантом без використання слів:

- «Пауза»: Прибори кладуть на тарілку під кутом (у формі літери "V"), не схрещуючи їх.
- «Завершення трапези»: Ніж та виделку кладуть паралельно один одному вертикально або під невеликим кутом (ручками на «4 або 6 годин»).
- Сигнали серветкою:
  - Серветка на стільці — гість відійшов на хвилину і повернеться.

- Серветка ліворуч від тарілки — трапезу завершено.

3. Навчання персоналу «мові серветок»

Професійна компетентність офіціанта включає вміння «читати» стіл:

- Спостереження: Персонал повинен навчитися розрізняти випадково впалу серветку від навмисно залишеного сигналу.
- Оперативність: Якщо серветка залишена на стільці, офіціант може акуратно її скласти (не розгортаючи повністю), але не прибирати посуд.
- Завершальний етап: Лише після того, як серветка опинилася на столі, офіціант має право запропонувати десертну карту або рахунок.

Список використаної літератури:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2011..
2. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. – К.: Альтерпрес, 2009.
3. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Підручник. – К.: Знання, 2011.
4. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. – К.: УНВЦ «Рідна мова», 2003.
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: Академвидав, 2004.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: нормативні акти щодо трудових відносин та стандартів обслуговування.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: наукові джерела з професійної етики та етикету.
- https://www.protocolprofessionals.com — Міжнародний ресурс з питань дипломатичного та столового протоколу.

Лекція № 6

Тема: Особливості ресторанного обслуговування дипломатичних делегацій

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння специфіки сервісу для офіційних делегацій, засвоїти протокольні правила зустрічі почесних гостей, навчити особливостям взаємодії з перекладачами та службами безпеки в умовах закладу ресторанного господарства.

Завдання:

- Розкрити послідовність та вимоги протоколу щодо зустрічі та вітання керівника дипломатичної делегації.
- Визначити логістичні та етикетні засади організації робочого місця та живлення перекладачів.
- Охарактеризувати алгоритми взаємодії персоналу ресторану зі службами безпеки (державними та приватними).
- Пояснити роль правової культури та дотримання законодавства у гарантуванні безпеки та якості міжнародного обслуговування.

План лекції:

1. Протокольні вимоги до зустрічі керівника делегації: перша особа та порядок привітання.
2. Організація роботи та обслуговування перекладачів під час офіційних заходів.
3. Взаємодія персоналу закладу зі службами безпеки делегацій.
4. Роль правових норм у забезпеченні безпеки харчування та конфіденційності.

Конспект лекції

1. Протокольні вимоги до зустрічі керівника делегації

Зустріч глави делегації — це критичний етап, що формує перше враження про рівень закладу:

- Рівень зустрічі: Керівника делегації має зустрічати особа рівна за рангом або керівник закладу особисто.
- Черговість привітань: Першим вітають главу делегації, після нього — його дружину (якщо вона присутня), далі — членів делегації згідно з протокольним старшинством.

- Навігація: Гостей супроводжують до місця проведення заходу або в зону очікування (VIP-лаунж), не допускаючи затримок у зальних приміщеннях.

2. Організація роботи з перекладачами

Перекладач — ключова фігура, яка забезпечує комунікацію, але не є учасником трапези у повному обсязі:

- Розміщення: Перекладач сідає трохи позаду і зліва (або справа) від особи, яку він обслуговує. Місце для нього не сервірується повним набором приборів, щоб не заважати роботі.
- Харчування: Офіціанти не повинні пропонувати страви перекладачу одночасно з гостями. Зазвичай перекладачам організовують окреме харчування до або після заходу.
- Специфіка сервісу: На столі для перекладача завжди має бути вода (без газу, кімнатної температури) та склянка.

3. Взаємодія зі службами безпеки

Обслуговування дипломатів вимагає координації з охороною:

- Допуск до кухні: Співробітники служби безпеки мають право інспектувати зону приготування страв та перевіряти сертифікати якості продуктів.
- Дегустація: У деяких випадках протокол передбачає присутність офіцера безпеки під час порціонування страв.
- Конфіденційність: Весь персонал, залучений до обслуговування, зобов'язаний дотримуватися суворої нерозголошуваності деталей розмов та складу делегації.

Список використаної літератури:

1. Теорія держави і права. Підручник. / Н.М. Крестовська, Л.Г. Матвєєва. — Київ: Юрінком Інтер, 2022.

2. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник / О.П. Сагайдак. — К.: Знання, 2021.

3. Організація сервісного обслуговування. Підручник / Пятницька Г.Т. — К.: КНТЕУ, 2020.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: санітарні норми та правила безпеки.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.
- https://mfa.gov.ua — Офіційний сайт МЗС України (розділ Державного протоколу).

Лекція № 7

Тема: Складання меню для міжнародних заходів

Мета: Сформувати у здобувачів освіти професійні навички розробки меню для міжнародних делегацій, навчити балансувати між національним колоритом та міжнародними стандартами, а також розкрити роль гастрономії як інструменту дипломатичного впливу.

Завдання:

- Визначити оптимальне співвідношення страв національної та міжнародної кухні в дипломатичному меню.
- Опанувати правила маркування алергенів та вимоги до оформлення багатомовних меню.
- Проаналізувати концепцію «кулінарної дипломатії» та її вплив на хід переговорів.
- Обґрунтувати важливість правової культури через дотримання стандартів харчової безпеки та прав споживачів.

План лекції:

1. Баланс національної та міжнародної кухні: як презентувати країну та врахувати смаки гостей.
2. Технічні вимоги до меню: маркування алергенів та особливості багатомовного перекладу.

3. «Кулінарна дипломатія»: використання гастрономії як інструменту м'якої сили на переговорах.

4. Роль правових норм у регулюванні безпеки харчування та захисту прав споживачів у сфері гостинності.

Конспект лекції

1. Баланс національної та міжнародної кухні

При складанні меню для іноземних делегацій важливо дотримуватися правила: «презентувати своє, не шокуючи гостя».

- Національний компонент: Включається для демонстрації культури країни-господаря (наприклад, український борщ або вареники), але у витонченій, «протокольній» подачі.
- Міжнародна база: Основу меню мають складати зрозумілі страви європейської кухні, які є безпечним вибором для більшості культур.
- Адаптація: Традиційні рецепти можуть бути змінені (наприклад, зменшення кількості спецій або заміна інгредієнтів-табу), щоб відповідати смаковим звичкам гостей.

2. Маркування алергенів та багатомовні меню

Меню — це юридично та етично значущий документ, що регулює відносини з клієнтом.

- Багатомовність: Меню повинно бути складено державною мовою та мовою гостей (або англійською як міжнародною). Переклад назв страв має бути змістовним, а не лише літературним (опис основних інгредієнтів).
- Маркування алергенів: Згідно з міжнародними стандартами, обов'язково вказується наявність лактози, глютену, горіхів, морепродуктів тощо. Це питання не лише сервісу, а й відповідальності суб'єкта господарювання.
- Графічні символи: Використання піктограм (наприклад, «V» для вегетаріанців) полегшує орієнтацію гостя.

3. Вплив «кулінарної дипломатії» на переговори

«Кулінарна дипломатія» базується на твердженні, що найлегший шлях до порозуміння лежить через спільну трапезу.

- Створення атмосфери: Вдало підібране меню може розрядити напружену обстановку та сприяти неформальному спілкуванню.
- Символізм страв: Вибір страв може нести певний меседж (наприклад, подача регіональних продуктів як знак підтримки локальних виробників або екологічності).
- Психологічний аспект: Задоволення базових потреб гостя на найвищому рівні підвищує його лояльність та готовність до компромісів.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.
3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: норми щодо маркування харчових продуктів та безпеки харчування.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: наукові дослідження у сфері кулінарної дипломатії.
- https://www.fao.org — Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (стандарти харчової безпеки).

Лекція № 8

Тема: Сервіс та подача страв у міжнародному обслуговуванні

Мета: Сформувати у здобувачів освіти професійні навички володіння різними методами обслуговування, засвоїти стандарти зовнішнього вигляду та етики персоналу, а також вивчити принципи командної взаємодії при синхронній подачі страв.

Завдання:

- Розкрити технічні особливості французького, англійського та американського методів обслуговування.
- Визначити вимоги до зовнішнього вигляду, манер та професійної етики офіціантів.
- Охарактеризувати алгоритм синхронної роботи бригади («французька система» або «сервіс у лінію»).
- Обґрунтувати значення дотримання стандартів сервісу для підтримання репутації закладу та задоволення потреб гостей.

План лекції:

1. Методи обслуговування: порівняльний аналіз французького, англійського та американського стилів.
2. Вимоги до професійного вигляду та манер персоналу.
3. Синхронність роботи бригади: техніка «командної подачі».
4. Роль професійної культури та етикету в забезпеченні високої якості сервісу.

Конспект лекції

1. Методи обслуговування

У міжнародній практиці вибір методу залежить від формату заходу та рівня офіційності:

- Американський метод (Service à l'assiette): Найбільш поширений. Страви порціонуються на кухні та приносяться гостю вже оформленими на тарілках. Подача здійснюється з правого боку від гостя.
- Англійський метод (Service au guéridon): Передбачає використання допоміжного столика (геридону). Офіціант порціонує страву на очах у гостей і перекладає її на тарілки. Це підкреслює індивідуальний підхід.
- Французький метод (Service à la française): * *Обслуговування "в обхід":* офіціант підносить страву на великому тацеві з лівого боку, а гість сам перекладає порцію собі на тарілку.
    - Вимагає високої майстерності офіціанта та вільного простору між стільцями.

2. Вимоги до зовнішнього вигляду та манер офіціантів

Персонал — це «обличчя» закладу. Основні вимоги включають:

- Зовнішній вигляд: Бездоганно чиста уніформа, начищене взуття, акуратна зачіска, доглянуті руки (коротко підстрижені нігті). Відсутність яскравих прикрас та сильних ароматів парфумів.
- Манери: Пряма постава, легка хода, стримана міміка. Важливо дотримуватися дистанції з гостем (не нахилятися занадто низько).
- Мовлення: Використання професійної лексики, уникнення сленгу, вміння лаконічно та грамотно описати склад страви.

3. Синхронність роботи бригади

На офіційних дипломатичних прийомах використовується синхронна подача страв, щоб усі гості почали їсти одночасно.

- Робота в команді: Офіціанти заходять до зали лінією, зупиняються кожен за своїм гостем за сигналом старшого офіціанта (метротеля).
- Синхронний жест: Одночасне поставлення тарілок або зняття клоше (кришок). Це створює ефект урочистості та високого рівня сервісу.
- Координація: Кожен член бригади чітко знає свою позицію та черговість дій, що вимагає попереднього відпрацювання (тренажу).

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.

2. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.

3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: професійні стандарти та вимоги до охорони праці в галузі.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: наукові праці з менеджменту сервісу.

- https://www.hospitalitynet.org — Міжнародний портал новин та стандартів сфери гостинності.

Лекція № 9

Тема: Організація кава-брейків, фуршетів та банкетів під час міжнародних конференцій

Мета: Сформувати у здобувачів освіти професійні компетенції щодо планування та проведення різних форматів харчування під час масових міжнародних заходів, засвоїти нормативи ресурсного забезпечення та методи управління великими потоками гостей.

Завдання:

- Вивчити технічні нормативи розрахунку площі приміщень та необхідної кількості персоналу для різних типів заходів.
- Опанувати методику управління логістикою та потоками гостей для запобігання чергам.
- Проаналізувати сучасні світові тренди в кейтерингу та їх адаптацію до протокольних заходів.
- Обґрунтувати значення професійної культури та дотримання стандартів обслуговування для успішного проведення конференцій.

План лекції:

1. Нормативи площі та розрахунок кількості персоналу для кава-брейків, фуршетів і банкетів.
2. Логістика та управління потоками гостей: зонування та розстановка меблів.
3. Сучасні тренди кейтерингу: екологічність, диджиталізація та індивідуалізація.
4. Значення правової культури та етичних норм у професійній діяльності фахівця з кейтерингу.

Конспект лекції

1. Нормативи площі та кількості персоналу

Ефективність заходу залежить від правильного розрахунку ресурсів:

- Нормативи площі на 1 особу:
  - *Кава-брейк:* 0,5 – 0,8 м² (зазвичай проводиться стоячи).
  - *Фуршет:* 1,0 – 1,2 м² (вільний рух між фуршетними лініями).
  - *Банкет (з розсадкою):* 1,5 – 2,0 м² (з урахуванням місця для проходу офіціантів).
- Кількість персоналу (офіціантів):
  - *Кава-брейк:* 1 офіціант на 50 гостей (функція — підтримання чистоти та поповнення асортименту).
  - *Фуршет:* 1 офіціант на 20-30 гостей.
  - *Банкет (дипломатичний):* 1 офіціант на 8-10 гостей (для забезпечення синхронності).

2. Управління потоками гостей

Під час конференцій з великою кількістю учасників критично важливо уникнути скупчення людей:

- Зонування: Поділ станцій з напоями та їжею. Станції з напоями (вода, кава) краще розміщувати подалі від входу, щоб гості проходили вглиб залу.
- Острівна система: Замість однієї довгої лінії фуршету використовуються окремі «острови» (тематичні столи), що дозволяє гостям рівномірно розподілятися по периметру.
- Дублювання: Для груп понад 100 осіб обов'язковим є створення двох і більше ідентичних ліній роздачі.

3. Сучасні тренди кейтерингу

Трансформація світового сервісу диктує нові підходи:

- Еко-тренд (Sustainability): Відмова від одноразового пластику, використання біорозкладного посуду та локальних продуктів («Zero Waste» концепція).
- Граб-енд-гоу (Grab & Go): Подача страв у індивідуальному пакуванні або боксах для швидкого перекусу під час коротких перерв.

- Станції «Live Cooking»: Приготування страв безпосередньо при гостях (анімаційні станції), що додає елемент шоу до офіційного заходу.
- Функціональне харчування: Обов'язкова наявність позицій без глютену, лактози, веганських страв та суперфудів.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.
3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Офіційний портал «Законодавство України»: нормативи безпеки харчування та вимоги до масових заходів.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: фахова література з готельно-ресторанної справи.
- https://www.catersource.com — Міжнародний портал трендів та інновацій у сфері кейтерингу.

Лекція № 10

Тема: Роль сомельє та бармена в дипломатичному обслуговуванні

Мета: Сформувати у здобувачів освіти професійні навички презентації та подачі напоїв на заходах високого рівня, вивчити дипломатичний протокол дегустації вина, навчити розробляти безалкогольні альтернативи та опанувати етикет спілкування з офіційними особами.

Завдання:

- Розкрити послідовність та правила протокольної подачі вина.
- Визначити значення безалкогольних напоїв у сучасному дипломатичному меню.
- Охарактеризувати стандарти невербальної комунікації та вербального етикету сомельє.

- Підкреслити важливість дотримання професійної етики для створення позитивного іміджу закладу.

План лекції:

1. Протокол подачі та дегустації вина на офіційних прийомах.
2. Альтернативи алкогольним напоям: врахування релігійних, медичних та культурних факторів.
3. Етикет спілкування сомельє з гостями: межі компетентності та мистецтво поради.
4. Роль професійної культури у забезпеченні стандартів міжнародного сервісу.

Конспект лекції

1. Протокол подачі та дегустації вина

Подача вина на дипломатичному рівні — це церемоніал, що вимагає точності:

- Презентація: Сомельє підходить до замовника (або почесного гостя) з лівого боку, презентуючи етикетку пляшки.
- Відкупорювання: Проводиться на очах у гостя (на геридоні або в руках), не спираючи пляшку на стіл. Пробка кладеться на невелике блюдце для огляду гостем.
- Дегустаційний ковток: Наливається спочатку господарю прийому або почесному гостю для схвалення. Тільки після підтвердження якості вино розливається іншим присутнім.
- Черговість: Вино наливається з правого боку. Спочатку дамам, потім чоловікам, і в останню чергу — господарю. Наповнення келиха — до найширшої частини (приблизно 1/3 об'єму).

2. Альтернативи алкогольним напоям

У сучасному протоколі безалкогольна карта має таку ж вагу, як і винна:

- Культурний фактор: Для делегацій з країн ісламського світу алкоголь повністю замінюється на вишукані соки, безалкогольні аперитиви або спеціальні сорти мінеральної води.

- Сучасні тренди: Використання деалкоголізованих вин, крафтових лимонадів з низьким вмістом цукру та ферментованих напоїв (комбуча преміум-класу).
- Подача: Безалкогольні альтернативи повинні подаватися у такому ж вишуканому склі, як і вино, щоб гості, які не вживають алкоголь, відчували себе інтегрованими у загальний ритм заходу.

3. Етикет спілкування сомельє з гостями

Сомельє — це радник, а не нав'язливий продавець:

- Дистанція: Спілкування має бути шанобливим, але без лестощів. Сомельє не вступає в загальну дискусію гостей, якщо його про це не попросять.
- Мистецтво поради: Порада сомельє має бути лаконічною. Потрібно враховувати обрані страви та статус заходу, не наголошуючи на вартості напою.
- Вирішення непорозумінь: Якщо гість висловлює невдоволення вином (наприклад, «пробкова хвороба»), сомельє зобов'язаний негайно замінити пляшку без зайвих суперечок, зберігаючи спокій та професійну гідність.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.
3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: норми щодо обігу алкогольних напоїв та захисту прав споживачів.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: наукові джерела з енології та культури споживання.

- https://www.sommelier.org — Міжнародна асоціація сомельє (стандарти професійної діяльності).

Лекція № 11

Тема: Протокол готельного обслуговування високопоставлених осіб (VIP-гостей)

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння стандартів обслуговування високопоставлених осіб, опанувати алгоритми підготовки номерного фонду та процедури прийому делегацій, а також навчити етиці взаємодії з представниками оточення VIP-гостей.

Завдання:

- Визначити стандарти та технічні регламенти підготовки номеру категорії VIP (VIP-setup).
- Розкрити особливості процедур заїзду та виїзду (check-in/check-out) для великих делегацій та офіційних осіб.
- Охарактеризувати принципи професійної взаємодії з особистими помічниками та протокольною службою гостя.
- Обґрунтувати роль правової культури та конфіденційності у гарантуванні безпеки та приватності почесних гостей.

План лекції:

1. Стандарти підготовки номеру (VIP-setup): деталі, що створюють статус.
2. Процедури check-in та check-out для офіційних делегацій: швидкість, приватність, координація.
3. Взаємодія з особистими помічниками та ад'ютантами почесних гостей.
4. Роль правових норм та правосвідомості у забезпеченні конфіденційності та безпеки у сфері гостинності.

Конспект лекції

1. Стандарти підготовки номеру (VIP-setup)

Підготовка номеру для VIP-гостя виходить за межі стандартного прибирання:

- Персоналізація: Вивчення преференцій гостя (профіль гостя). Наявність улюблених квітів, брендів мінеральної води, певної температури повітря (climate control).
- Welcome Amenity: Вітальний лист від менеджменту готелю (hand-written), композиція з фруктів або десерти від шеф-кухаря, локальні сувеніри.
- Технічне оснащення: Перевірка справності всієї техніки, наявність зарядних пристроїв різних типів, висока швидкість виділеного каналу Wi-Fi.
- Канцелярія та декор: Наявність персоналізованих візиток гостя (за запитом), преси на мові гостя та книг про регіон.

2. Процедури check-in/check-out для делегацій

Головна мета — уникнути публічності та затримок у лобі:

- Pre-registration: Всі документи та ключі готуються заздалегідь. Реєстрація часто проводиться не на стійці reception, а безпосередньо в номері (in-room check-in) або в окремій вітальні.
- Багажний сервіс: Валізи делегації маркуються та доставляються в номери заздалегідь або паралельно з приїздом гостей за спеціальним списком розселення (rooming list).
- Експрес-виїзд: Підготовка рахунків здійснюється за ніч до виїзду та погоджується з адміністратором делегації, щоб уникнути черг під час фінального розрахунку.

3. Взаємодія з особистими помічниками

Особистий помічник (PA) — головна контактна особа для персоналу готелю:

- Посередництво: Більшість запитів гостя надходять через помічника. Важливо розрізняти приватні прохання та офіційні вимоги протоколу.
- Інформування: Помічнику надається прямий канал зв'язку з персональним консьєржем або менеджером готелю (24/7).

- Етикет: Персонал готелю повинен демонструвати однакову ступінь поваги як до самого гостя, так і до його офіційних представників.

4. Роль правових норм та правосвідомості

Для фахівців, що працюють з VIP-сегментом, правова культура є критичною:

- Конфіденційність (NDA): Суворе дотримання політики нерозголошення інформації про перебування гостя.
- Безпека: Взаємодія з державною службою охорони (УДО) щодо перевірки номерів та допуску персоналу.
- Правовий захист: Знання нормативно-правових актів щодо захисту персональних даних та прав споживачів.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.
3. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: норми щодо захисту персональних даних та стандарти готельних послуг.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.
- https://www.forbestravelguide.com — Міжнародні стандарти сервісу класу люкс (luxury standards).

Лекція № 12

Тема: Організація розміщення та логістики для іноземних делегацій

Мета: Сформувати у здобувачів освіти цілісне розуміння процесів планування логістики та розселення іноземних делегацій, навчити методам

координації транспортних потоків та управління номерним фондом згідно з вимогами міжнародного протоколу.

Завдання:

- Розкрити особливості розробки логістичної карти прийому делегації (трансфер, супровід).
- Визначити критерії вибору готелів та правила групового розселення за протокольним старшинством.
- Охарактеризувати роботу диспетчерських служб та координаторів логістики під час візиту.
- Обґрунтувати роль правової культури та дотримання договірних зобов'язань у сфері міжнародного обслуговування.

План лекції:

1. Логістичне забезпечення візиту: транспортне обслуговування, трансфери та супровід.
2. Особливості розміщення іноземних делегацій у готелі: Rooming List та поверховість.
3. Координація дій служб готелю з протокольними службами та охороною делегації.
4. Роль правових норм та правової культури у забезпеченні договірних відносин та безпеки перевезень.

Конспект лекції

1. Логістичне забезпечення візиту

Логістика іноземної делегації починається з моменту перетину кордону або прибуття в аеропорт:

- Транспортна піраміда: Керівник делегації забезпечується автомобілем представницького класу. Члени делегації та супроводжуючі особи — мікроавтобусами або автобусами бізнес-класу.
- Трансфер: Повинен бути чітко скоординований за часом. Обов'язкова наявність резервного транспорту.

- Супровід: У разі державного візиту логістику координує дорожня поліція та служби безпеки для забезпечення безперешкодного проїзду (кортеж).

2. Особливості розміщення в готелі

Розселення делегації вимагає суворого дотримання ієрархії:

- Групове розселення: Рекомендується розміщувати членів однієї делегації на одному або суміжних поверхах для полегшення комунікації та безпеки.
- Rooming List (Список розселення): Складається заздалегідь. Номери для керівника делегації та його найближчих помічників мають бути розташовані поруч.
- Штабний номер (Office room): На поверсі делегації часто виділяється окремий номер під тимчасовий офіс, обладнаний оргтехнікою та засобами зв’язку.

3. Координація з протокольними службами

Служба логістики готелю або приймаючої сторони повинна працювати в унісон з представниками гостя:

- Advancement team (Група передового загону): Прибуває за кілька днів до делегації для перевірки маршрутів, номерів та таймінгу.
- Багажна логістика: Система «від дверей до дверей». Багаж маркується кольоровими бірками залежно від статусу власника та доставляється в номери миттєво після прибуття кортежу.

4. Роль правових норм та правової культури

У питаннях логістики правова грамотність є запорукою успіху:

- Транспортне право: Дотримання правил міжнародних перевезень та страхування пасажирів.
- Договірне право: Чітке виконання умов контрактів на оренду транспорту та бронювання блоків номерів (умови ануляції, форс-мажор).

- Правова культура: Виявляється у повазі до законів країни перебування та забезпеченні прав іноземних громадян на безпеку та якісний сервіс.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.
3. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: нормативні акти щодо правил дорожнього руху, перевезень та готельної діяльності.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: фахові статті з міжнародної логістики.
- https://www.icao.int — Міжнародна організація цивільної авіації (стандарти безпеки прибуття делегацій).

Лекція № 13

Тема: Служба прийому та розміщення: специфіка роботи з дипломатичним корпусом

Мета: Сформувати у здобувачів освіти комплексні знання щодо особливостей реєстрації осіб з дипломатичним статусом, опанувати протокольні стандарти забезпечення приватності та вивчити алгоритми обробки спеціальних запитів (SOP) у межах міжнародного обслуговування.

Завдання:

- Вивчити правові аспекти та технічні нюанси роботи з дипломатичними паспортами та візами.
- Розкрити механізми забезпечення абсолютної конфіденційності гостей (режим "Incognito" та "DND").

- Опанувати стандартні операційні процедури (SOP) для обробки нетипових та термінових запитів дипломатичних делегацій.
- Обґрунтувати роль правової культури та знання міжнародного права у професійній діяльності персоналу Front Office.

План лекції:

1. Юридичні аспекти реєстрації: робота з дипломатичними паспортами, картками та візами.
2. Забезпечення конфіденційності та безпеки: режим «не турбувати» та захист персональних даних.
3. SOP (Стандартні операційні процедури) для обробки спеціальних запитів дипломатичних гостей.
4. Роль правових норм у регулюванні діяльності служби прийому та розміщення.

Конспект лекції

1. Робота з дипломатичними паспортами та візами

Реєстрація дипломатів має певні особливості, що базуються на Віденській конвенції про дипломатичні зносини:

- Типи документів: Крім звичайних паспортів, використовуються дипломатичні (Diplomatic Passport) та службові паспорти. Також існують акредитаційні картки, видані МЗС країни перебування.
- Візовий режим: Дипломати часто мають право на безвізовий в'їзд або отримання спеціальних дипломатичних віз (тип D). Офіціант/адміністратор має перевірити наявність відповідних штампів про перетин кордону.
- Звільнення від зборів: У багатьох країнах особи з дипломатичним статусом звільняються від сплати туристичного збору, що має бути відображено в системі автоматизації готелю (PMS).

2. Забезпечення конфіденційності (режим "не турбувати")

Для VIP-гостей приватність є синонімом безпеки:

- Режим "Incognito": На прохання дипломатичної служби ім'я гостя може не вноситися до загальної бази даних під реальним прізвищем (використовується псевдонім або позначка "Special Guest").
- Статус DND (Do Not Disturb): На відміну від звичайного гостя, для дипломата цей статус означає повну заборону на будь-які контакти, включаючи телефонні дзвінки через комутатор.
- Інформаційна гігієна: Персоналу суворо заборонено підтверджувати факт проживання особи будь-яким третім сторонам, включаючи пресу.

3. SOP для обробки спеціальних запитів

Спеціальні запити дипломатів вимагають миттєвої реакції та чіткого алгоритму дій (SOP):

- Запити на зв'язок: Організація захищених ліній зв’язку або встановлення специфічного IT-обладнання в номері.
- Харчування та логістика: Запити на зміну часу сніданку, подачу страв у номер (In-room dining) поза графіком або термінову хімчистку одягу для офіційного заходу.
- Алгоритм SOP: 1) Отримання запиту від помічника; 2) Реєстрація в логу VIP-запитів; 3) Призначення відповідального департаменту; 4) Контроль виконання протягом 10-15 хвилин; 5) Зворотний зв'язок про готовність.

4. Роль правових норм у діяльності Front Office

Діяльність служби прийому базується на засадах правової держави:

- Захист персональних даних: Суворе дотримання законодавства про нерозголошення приватної інформації.
- Міжнародне право: Знання імунітетів та привілеїв, якими користуються дипломати.
- Професійна етика: Правова культура персоналу виявляється у бездоганному дотриманні правил реєстрації та повазі до суверенітету держави, яку представляє гість.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.
3. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: нормативні акти щодо порядку реєстрації іноземців та дипломатичних імунітетів.
- https://mfa.gov.ua — Міністерство закордонних справ України: розділ державного протоколу.
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.

Лекція №14

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

Мета: Сформувати у здобувачів освіти професійні компетенції щодо підготовки простору для конфіденційних переговорів, засвоїти правила протокольного етикету під час приватних зустрічей та навчити методам забезпечення безпеки та приватності офіційних осіб.

Завдання:

- Визначити вимоги до зонування та підготовки готельних номерів (люксів) для проведення переговорів.
- Розкрити особливості розсадки та сервірування під час камерних зустрічей «тет-а-тет» та малих груп.
- Охарактеризувати заходи з підготовки технічної безпеки та конфіденційності в конференц-залах.
- Обґрунтувати роль правової культури та професійної етики у сфері міжнародного ділового обслуговування.

План лекції:

1. Організація переговорного простору в номерах категорії «Люкс»: зонування та етикет.
2. Протокол розсадки та сервірування напоїв/закусок під час приватних зустрічей.
3. Технічне забезпечення та конфіденційність приміщень: взаємодія з протокольними службами.
4. Роль правових норм та правової культури у забезпеченні захисту комерційної та державної таємниці.

Конспект лекції

1. Організація простору в готельних люксах

Проведення зустрічей у номері вимагає трансформації житлового простору у робочий:

- Зонування: Вітальня люксу поділяється на зону для переговорів (крісла біля журнального столика або обідній стіл) та зону очікування для асистентів. Спальна зона має бути повністю ізольована та закрита.
- Підготовка приміщення: Видалення зайвих особистих предметів, перевірка освітлення, наявність папок для записів, олівців та мінеральної води.
- Клімат-контроль: Температура в приміщенні має бути встановлена на рівні 20–22°C заздалегідь до прибуття гостей.

2. Протокол розсадки та сервірування

У камерних умовах правила розсадки стають менш формальними, але залишаються ієрархічними:

- Розсадка: Якщо зустріч проходить у кріслах, «місце господаря» зазвичай розташоване спиною до вікна або обличчям до входу. Почесний гість сідає праворуч від нього або навпроти.
- Сервірування: Використовується метод «тихого обслуговування». Напої (чай, кава) подаються на таці, цукор у стіках або щипцями. Офіціант заходить у номер лише за викликом або у чітко визначені паузи.

- Частування: Перевага надається легким закускам (фуршетний формат), які не потребують активного використання ножа та виделки, щоб не відволікати від розмови.

3. Технічне забезпечення та конфіденційність

Забезпечення приватності — ключова вимога для міжнародних переговорів:

- Перевірка на «жучки»: Служби безпеки делегацій мають право проводити технічний огляд приміщень на наявність пристроїв прослуховування.
- Захист зв'язку: Використання виділених ліній VPN та обмеження доступу персоналу до поверху на час переговорів.
- Режимний об'єкт: Конференц-зали обладнуються табличками «Meeting in progress» та забезпечуються фізичною охороною біля входу.

4. Роль правових норм та правової культури

Для фахівців, що організовують такі заходи, правова культура є основою довіри:

- Захист інформації: Знання правових аспектів комерційної таємниці та відповідальності за її розголошення.
- Правовий статус територій: Розуміння того, що номер, орендований дипломатом, може наділятися певним імунітетом недоторканності.
- Професійна етика: Правова культура персоналу виявляється у беззаперечному виконанні умов NDA (угоди про нерозголошення) та повазі до приватного простору гостей.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

3. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.

Посилання на веб-ресурси:

- **http://zakon.rada.gov.ua** — Законодавство України: норми щодо захисту інформації та права на приватність.
- **https://mfa.gov.ua** — МЗС України: рекомендації щодо міжнародного спілкування.
- **http://www.nbuv.gov.ua** — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.

Лекція № 15

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

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння алгоритмів безпеки при обслуговуванні осіб під державною охороною, засвоїти правила взаємодії персоналу зі службами безпеки та опанувати етичні норми поведінки в умовах посиленого режимного об'єкта.

Завдання:

- Вивчити процедури підготовки готелю до режиму «державної резиденції».
- Розкрити механізми перевірки, допуску та ідентифікації персоналу під час візитів категорійних осіб.
- Охарактеризувати протокольні вимоги до невербальної комунікації та дій персоналу в присутності глав держав.
- Обґрунтувати роль правової культури, правосвідомості та законодавчої бази у забезпеченні національної та особистої безпеки гостей.

План лекції:

1. Організація безпеки в готелі: взаємодія з Управлінням державної охорони (УДО) та спецслужбами іноземних держав.
2. Протокольні вимоги до персоналу: правила поведінки, обмеження та етика обслуговування перших осіб.

3. Процедури ідентифікації та акредитації персоналу («Clean Zone» та «Background check»).

4. Роль правових норм, правосвідомості та правової культури у забезпеченні конфіденційності та безпеки.

Конспект лекції

1. Організація безпеки та взаємодія зі спецслужбами

Під час візиту глави держави готель частково переходить під управління служб безпеки:

- Advance team (Передовий загін): Співробітники безпеки прибувають заздалегідь для технічного огляду (TSCM) номерів, кухонь, вентиляційних шахт та комунікацій.
- Зонування: Поділ готелю на зони доступу (червона, жовта, зелена). Кімнати, що межують з апартаментами глави держави, часто залишаються пустими або займаються особистою охороною.
- Харчова безпека: Охорона може вимагати супроводження процесу приготування їжі (food security) та проведення експрес-аналізів продуктів.

2. Протокольні вимоги до персоналу

Поведінка персоналу в присутності глави держави суворо регламентована:

- Візуальний контакт: Персонал не повинен пильно розглядати гостя, виявляти зайву цікавість або намагатися заговорити першим.
- Дистанція: Необхідно дотримуватися дистанції, не заступати шлях кортежу або делегації в коридорах. При зустрічі в холі — зупинитися і злегка вклонитися (або кивнути).
- Мобільні пристрої: Повна заборона на використання особистих телефонів у робочих зонах, фотографування чи зйомку гостя (порушення цього правила веде до негайного звільнення та правових наслідків).

3. Процедури ідентифікації та акредитації

Кожен співробітник, залучений до обслуговування, проходить перевірку:

- Background check: Служба безпеки готелю надає державним органам повні списки персоналу для перевірки на відсутність судимостей чи зв'язків з радикальними групами.
- Акредитаційні бейджі: Спеціальні перепустки з фотографією та кольоровим кодуванням зон доступу. Вихід за межі дозволеної зони вважається інцидентом безпеки.
- Чиста зона (Clean Zone): Всі речі персоналу (сумки, верхній одяг) проходять через сканування, як в аеропорту, при кожному вході в готель.

4. Роль правових норм та правової культури

Успіх візиту залежить від правової відповідальності кожного працівника:

- Державна таємниця: Знання правових аспектів захисту інформації про маршрути та графік пересування перших осіб.
- Засади правової держави: Розуміння пріоритету національної безпеки над комерційними інтересами закладу.
- Правова культура: Виявляється у свідомому дотриманні інструкцій безпеки, розумінні правових наслідків розголошення конфіденційної інформації (NDA) та повазі до міжнародних імунітетів.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Крестовська Н. М., Матвєєва Л. Г. Теорія держави і права. Підручник. — К.: Юрінком Інтер, 2022 (щодо засад правової держави та правосвідомості).
3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Закон України «Про державну охорону органів державної влади України та посадових осіб».

- https://mfa.gov.ua — Офіційний сайт МЗС України (Департамент державного протоколу).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського (наукові праці з безпеки туризму).

Лекція № 16

Тема: Міжкультурна комунікація в готельно-ресторанному бізнесі

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння особливостей міжкультурної комунікації, навчити методам ефективної взаємодії з представниками різних культур та розвинути навички запобігання міжкультурним конфліктам у професійній діяльності.

Завдання:

- Розкрити поняття та структуру міжкультурної комунікації в контексті гостинності.
- Визначити вплив культурних контекстів (високо- та низькоконтекстні культури) на якість сервісу.
- Охарактеризувати вербальні та невербальні особливості спілкування з іноземними гостями.
- Обґрунтувати роль правової культури та толерантності у забезпеченні недискримінаційного обслуговування.

План лекції:

1. Поняття міжкультурної комунікації: бар’єри та шляхи їх подолання.
2. Культурні типи за Е. Холлом та Р. Льюїсом: вплив на очікування гостей.
3. Етикет вербальної та невербальної комунікації в міжнародному сервісі.
4. Роль правових норм у запобіганні дискримінації та забезпеченні рівних прав гостей.

Конспект лекції

1. Поняття міжкультурної комунікації

Міжкультурна комунікація — це процес обміну інформацією між представниками різних культур, де культурна дистанція впливає на результат спілкування.

- Бар’єри: Мовний (неправильний переклад), невербальний (різне значення жестів), стереотипний (упереджене ставлення) та етноцентричний (сприйняття своєї культури як еталонної).
- Подолання: Розвиток емпатії, вивчення культурного фону гостя та використання нейтральних протокольних норм.

2. Культурні типи та очікування гостей

Розуміння психотипу культури дозволяє персоналу діяти на випередження:

- Висококонтекстні культури (Японія, арабські країни): Багато інформації передається через підтекст, жести та статус. Важлива атмосфера та тривале вибудовування стосунків.
- Низькоконтекстні культури (Німеччина, США, Швейцарія): Цінується пряма мова, чіткі інструкції, дотримання регламенту та пунктів контракту.
- Класифікація Р. Льюїса: * *Лінійно-активні:* організовані, цінують план (німці).
  - *Мультиактивні:* емоційні, цінують спілкування вище графіку (італійці, латиноамериканці).
  - *Реактивні:* цінують ввічливість і слухання (китайці).

3. Етикет вербальної та невербальної комунікації

У міжнародному сервісі «дрібниць» не існує:

- Проксеміка (дистанція): Латиноамериканці та жителі Близького Сходу схильні до скорочення дистанції, тоді як північні європейці та азіати вимагають більшого особистого простору.
- Такесика (дотики): У багатьох культурах торкання гостя (наприклад, по плечу) є грубим порушенням етикету.

- Паралінгвістика: Тон голосу, гучність та паузи. Наприклад, у Японії пауза в розмові — знак поваги та роздумів, у США — ознака дискомфорту.

4. Роль правових норм та правової культури

Міжкультурна комунікація базується на засадах міжнародного права та внутрішнього законодавства:

- Недискримінація: Дотримання конституційних норм щодо рівності прав незалежно від раси, релігії чи походження.
- Правова культура фахівця: Виявляється у знанні міжнародних хартій туризму та етичних кодексів, що забороняють прояви ксенофобії чи неповаги до культурних цінностей гостя.
- Захист честі та гідності: Розуміння правової відповідальності за образу почуттів гостя (в т.ч. релігійних).

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- **http://zakon.rada.gov.ua** — Законодавство України: норми щодо захисту прав людини та запобігання дискримінації.
- **https://www.unwto.org** — Всесвітня туристична організація (Глобальний етичний кодекс туризму).
- **http://www.nbuv.gov.ua** — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.

Лекція № 17

Тема: Етика та професійна поведінка персоналу в міжнародному обслуговуванні

Мета: Сформувати у здобувачів освіти систему етичних цінностей та стандартів професійної поведінки, необхідних для роботи в сфері

міжнародного сервісу; навчити методам ефективної комунікації та запобігання конфліктам, базуючись на нормах правової культури.

Завдання:

- Розкрити зміст професійної етики та її значення для репутації підприємства.
- Визначити основні стандарти ділового етикету та правила «першого враження».
- Охарактеризувати психологічні аспекти роботи з претензіями та конфліктами.
- Обґрунтувати взаємозв’язок між правовою свідомістю персоналу та якістю міжнародного обслуговування.

План лекції:

1. Поняття професійної етики та деонтології в індустрії гостинності.
2. Стандарти зовнішнього вигляду та вербального етикету: «Золоті правила» сервісу.
3. Етика розв'язання конфліктних ситуацій: алгоритми поведінки з «важким» гостем.
4. Правосвідомість та професійна культура як гарант дотримання прав споживачів.

Конспект лекції

1. Поняття професійної етики

Професійна етика — це сукупність моральних норм, які визначають ставлення людини до свого професійного обов’язку. В міжнародному сервісі вона базується на принципах:

- Гостинність: щире бажання допомогти та забезпечити комфорт гостю.
- Тактовність: почуття міри, що дозволяє уникати незручних ситуацій.
- Лояльність: відданість інтересам своєї компанії та нерозголошення конфіденційної інформації (корпоративна етика).

2. Стандарти зовнішнього вигляду та комунікації

Зовнішній вигляд — це невербальне повідомлення про рівень сервісу закладу.

- Естетика вигляду: чистота уніформи, помірність у макіяжі та прикрасах, особиста гігієна.
- Вербальний етикет: використання ввічливих форм («Прошу», «Буду радий допомогти»), уникнення сленгу, дотримання позитивної інтонації.
- Правило «7 секунд»: перше враження формується миттєво і залежить від постави, посмішки та відкритого погляду працівника.

3. Етика розв'язання конфліктних ситуацій

Конфлікт — це не лише проблема, а й можливість продемонструвати високий професіоналізм.

- Алгоритм LAST:

1. *Listen* (Вислухати): дати гостю висловитися, не перебиваючи.
2. *Apologize* (Перепросити): висловити жаль з приводу ситуації, незалежно від того, хто винен.
3. *Solve* (Вирішити): запропонувати конкретний варіант усунення проблеми.
4. *Thank* (Подякувати): висловити вдячність за зауваження, що допомагає покращити сервіс.

- Емоційний інтелект: здатність персоналу зберігати спокій та доброзичливість навіть під тиском агресії.

4. Правосвідомість та професійна культура

Як зазначено у зразку «Лекція.docx», правова культура є необхідною умовою професійної діяльності.

- Захист прав споживачів: професійна етика вимагає не лише ввічливості, а й чіткого дотримання законодавства щодо безпеки та якості послуг.

- Конфіденційність: правосвідомість працівника включає розуміння відповідальності за збереження персональних даних гостей (особливо VIP-персон).
- Взаємна відповідальність: етична поведінка персоналу формує правове поле, в якому і гість, і працівник почуваються захищеними.

Список використаної літератури:

1. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.
2. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.
3. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник / за ред. Т. Б. Гриценко. — К.: Центр учбової літератури, 2021.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: Закон «Про захист прав споживачів».
- https://www.unwto.org — Глобальний етичний кодекс туризму (UNWTO).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.

Лекція №18

Тема: Управління командою в умовах міжнародних заходів

Мета: Сформувати у здобувачів освіти професійні компетенції щодо формування, координації та управління мультинаціональними та міжфункціональними командами під час підготовки та проведення міжнародних заходів, враховуючи правові та етичні аспекти.

Завдання:

- Визначити особливості формування команди для обслуговування міжнародних делегацій.
- Розкрити механізми розподілу ролей та відповідальності всередині команди (бригадний метод).

- Охарактеризувати методи оперативного управління та комунікації в стресових умовах.
- Обґрунтувати роль правової культури та трудової дисципліни як основи успішного заходу.

План лекції:

1. Специфіка командної роботи під час міжнародних самітів, форумів та прийомів.
2. Розподіл функціональних обов'язків: взаємодія сервісу, кухні, логістики та служби безпеки.
3. Кризовий менеджмент та оперативна комунікація в режимі реального часу.
4. Роль правових норм у регулюванні трудових відносин та відповідальності персоналу.

Конспект лекції

1. Специфіка командної роботи на міжнародних заходах

Управління командою під час міжнародних заходів відрізняється від повсякденної роботи закладу:

- Мультифункціональність: до команди залучаються не лише працівники готелю/ресторану, а й залучені фахівці (кейтеринг, перекладачі, ІТ-служба).
- Екстремальний таймінг: помилка одного члена команди може призвести до порушення державного протоколу всього заходу.
- Ієрархічність: чітке підпорядкування єдиному координатору (менеджеру заходу або метрдотелю), що забезпечує єдність дій.

2. Розподіл ролей та взаємодія підрозділів

Успіх заходу залежить від «безшовного» поєднання роботи різних служб:

- Front-of-house (Сервіс): офіціанти, сомельє, хостес. Їхнє завдання — прямий контакт та дотримання етикету.

- Back-of-house (Кухня): забезпечення таймінгу видачі страв згідно з протоколом.
- Cross-functional coordination: постійний зв’язок через радіообладнання (гарнітури). Кожен знає свій сектор відповідальності.

3. Оперативне управління та комунікація

В умовах високої відповідальності критично важливим є використання стандартів:

- Briefing (Інструктаж): проводиться за 30-60 хвилин до початку. Перевірка знання меню, особливостей гостей та сценарію заходу.
- Debriefing (Аналіз): розбір помилок та успіхів після завершення заходу.
- Кризове реагування: у разі затримки делегації або зміни програми, менеджер команди має миттєво перебудувати роботу всіх ланок без створення хаосу.

4. Роль правових норм у трудовому процесі

Як зазначається у вашому зразку, правова культура є основою професіоналізму:

- Трудове право: регулювання понаднормової роботи під час масових заходів, питання охорони праці та техніки безпеки.
- Взаємна відповідальність: розуміння кожним працівником юридичних наслідків порушення конфіденційності (NDA) та правил пожежної/харчової безпеки.
- Правосвідомість: для персоналу міжнародного заходу знання права — це захист від професійних ризиків та запорука дотримання прав іноземних гостей.

Список використаної літератури:

1. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.
2. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

3. Управління персоналом в індустрії гостинності: Навчальний посібник / за ред. І. С. Сагайдак. — К., 2021.

Посилання на веб-ресурси:

- **http://zakon.rada.gov.ua** — Кодекс законів про працю України; нормативні акти щодо охорони праці.
- **http://www.nbuv.gov.ua** — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського (розділ менеджменту).
- **https://www.mpi.org** — Meeting Professionals International (міжнародні стандарти управління заходами).

Лекція № 19

Тема: Застосування сучасних технологій у дипломатичному обслуговуванні

Мета: Сформувати у здобувачів освіти системне розуміння ролі цифрових технологій у сучасному дипломатичному сервісі, вивчити інструменти автоматизації протокольних заходів та навчити етичному використанню штучного інтелекту при обслуговуванні високопосадовців.

Завдання:

- Розкрити поняття «цифрової дипломатії» та її проявів у сфері гостинності.
- Вивчити сучасні IT-рішення для управління безпекою та приватністю VIP-гостей (IoT, біометрія).
- Охарактеризувати роль штучного інтелекту (AI) та CRM-систем у персоналізації дипломатичного сервісу.
- Обґрунтувати важливість правової культури та кібербезпеки при роботі з конфіденційною інформацією делегацій.

План лекції:

1. Цифрова трансформація дипломатичного протоколу: від паперових карток до інтелектуальних систем.
2. Технології «Smart Hospitality» у забезпеченні комфорту та безпеки делегацій (IoT, безконтактний сервіс).

3. Використання Штучного Інтелекту (AI) та Big Data для аналізу преференцій та мовного супроводу.

4. Кібербезпека та захист персональних даних як складова правової культури персоналу.

Конспект лекції

1. Цифрова трансформація протоколу

Традиційний дипломатичний протокол стає більш гнучким завдяки цифровізації:

- Електронний протокол: Спеціалізоване програмне забезпечення для складання схем розсадки (Seating Charts), керування списками запрошених та координації логістики в режимі реального часу.
- Цифрова візитівка та QR-коди: Використання динамічних QR-кодів для надання доступу до програми заходу, меню (з урахуванням алергенів) або закритих зон готелю.

2. Технології «Smart Hospitality» для VIP-осіб

Сучасний готель для дипломатів — це екосистема, де технології працюють непомітно:

- Інтернет речей (IoT): «Розумні номери», де освітлення, температура та мультимедіа налаштовуються автоматично під звички гостя ще до його заїзду.
- Біометричний доступ: Використання розпізнавання обличчя або відбитків пальців замість фізичних ключів підвищує рівень безпеки та виключає можливість підробки доступу.
- Безконтактний сервіс: Мобільні додатки для зв'язку з консьєржем, що дозволяють уникати зайвих черг та зберігати приватність.

3. Штучний інтелект (AI) у дипломатичному сервісі

Штучний інтелект стає незамінним асистентом у міжнародному спілкуванні:

- Аналіз Big Data: CRM-системи аналізують досвід попередніх візитів (улюблені напої, релігійні обмеження), дозволяючи створити гіпер-персоналізований сервіс.
- AI-перекладачі: Використання систем синхронного перекладу в реальному часі та розумних чат-ботів для надання консульської або сервісної інформації різними мовами.
- Прогностична аналітика: Прогнозування можливих ризиків або потреб делегації на основі аналізу великих масивів даних.

4. Кібербезпека та правова культура

Технологічний прогрес вимагає від персоналу високого рівня правосвідомості:

- Кібергігієна: Персонал повинен розуміти ризики використання відкритих Wi-Fi мереж та важливість шифрування каналів зв'язку при передачі даних делегації.
- Правовий захист даних: Дотримання міжнародних (GDPR) та національних норм захисту персональних даних є частиною правової культури працівника.
- Взаємна відповідальність: Розуміння того, що витік цифрової інформації може мати такі ж дипломатичні наслідки, як і фізичне порушення протоколу.

Список використаної літератури:

1. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. Пятницька Г. Т. Організація сервісного обслуговування. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2020.
3. Вершиніна М. В. Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- http://zakon.rada.gov.ua — Законодавство України: норми щодо захисту інформації та кібербезпеки.

- https://www.eeas.europa.eu — Офіційний сайт Європейської служби зовнішніх справ (розділ Digital Diplomacy).
- http://www.nbuv.gov.ua — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського: дослідження впливу ШІ на дипломатію.

Лекція № 20

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

Мета: На основі аналізу конкретних ситуацій (кейсів) навчити здобувачів освіти виявляти критичні помилки та фактори успіху в міжнародному обслуговуванні, розвинути навички стратегічного мислення та протокольної гнучкості.

Завдання:

- Проаналізувати реальні приклади дипломатичних та сервісних помилок (faux pas).
- Дослідити фактори, що забезпечили успіх резонансних міжнародних заходів.
- Відпрацювати алгоритми кризового менеджменту в готельно-ресторанній сфері.
- Обґрунтувати роль правової культури та знання національних особливостей як засобу запобігання конфліктам.

План лекції:

1. Методологія аналізу кейсів у сфері гостинності та протоколу.
2. Аналіз успішних кейсів: як деталі створюють репутацію (на прикладах світових форумів).
3. Розбір провальних ситуацій: культурні табу, логістичні збої та етикетні помилки.
4. Роль правової та етичної відповідальності персоналу у запобіганні репутаційним ризикам.

Конспект лекції (Матеріали для аналізу)

1. Методологія кейс-стаді

Кейс-стаді в міжнародному обслуговуванні базується на трьох рівнях аналізу:

- Протокольний рівень: чи були дотримані норми старшинства, розсадки та церемоніалу?
- Культурний рівень: чи враховано релігійні, гастрономічні та комунікативні особливості гостей?
- Сервісний рівень: технічна якість роботи персоналу, логістика та таймінг.

2. Аналіз успішних кейсів (Best Practices)

Кейс №1: «Гастрономічна дипломатія» (Саміт G20).

- *Ситуація:* Складання меню, яке врахувало релігійні обмеження 20 різних націй без створення окремих столів.
- *Фактор успіху:* Використання принципу «інклюзивного меню», де кожна страва була маркована зрозумілими символами, а подача здійснювалася синхронно. Це підкреслило рівність усіх учасників.

3. Аналіз провальних прикладів (Lessons Learned)

Кейс №2: «Помилка лівої руки» (Офіційний обід на Близькому Сході).

- *Ситуація:* Офіціант подавав хліб та напої лівою рукою.
- *Наслідок:* Образа високого гостя, для якого ліва рука вважається «нечистою», що призвело до дострокового завершення переговорів.
- *Висновок:* Брак міжкультурної підготовки персоналу став причиною політичного дискомфорту.

Кейс №3: «Логістичний хаос» (Міжнародна конференція в готелі).

- *Ситуація:* Неправильне управління потоками гостей під час кава-брейку призвело до того, що глави делегацій опинилися в черзі разом із технічним персоналом.
- *Наслідок:* Порушення протокольної безпеки та втрата статусу заходу.

4. Роль правової культури у вирішенні кейсів

Згідно з концепцією вашого зразка, правова культура є «запобіжником» від провалів:

- Дотримання стандартів: Багато провалів стаються через ігнорування правових норм (наприклад, санітарних вимог чи правил пожежної безпеки), що стає предметом юридичних позовів.
- Відповідальність: Фахівець із високою правовою культурою розуміє, що кожна дія в міжнародному сервісі регулюється не лише етикетом, а й договірними зобов'язаннями та міжнародними конвенціями.
- Захист прав: Вміння правомірно та ввічливо відмовити гостю у вимогах, що порушують закон або безпеку (наприклад, перевищення ліміту людей у залі), є ознакою високого професіоналізму.

Список використаної літератури:

1. **Сагайдак О. П.** Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник. — К.: Знання, 2021.
2. **Вершиніна М. В.** Міжнародний етикет та протокол у сфері гостинності. — Львів: Магнолія, 2023.

Посилання на веб-ресурси:

- **http://zakon.rada.gov.ua** — Законодавство України: норми щодо прав споживачів та безпеки послуг.
- **https://www.protocol-international.com** — Міжнародний ресурс з аналізу етикетних помилок та кейсів.
- **http://www.nbuv.gov.ua** — Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.