Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні рекомендації для проведення лекцій з дисципліни «Особливості зарубіжного сервісу»

Спеціальність «Харчові технології»
Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр
Освітньо-професійна програма «Харчові технології»

Підготувала:
Викладач Голяк О.Р.

Погоджено на засіданні циклової комісії викладачів професійно-теоретичної підготовки та майстрів виробничого навчання ресторанного сервісу
Протокол № 01 від 26 серпня 2025 р.

Голова циклової комісії _____ Марта ПОЛІЩАК

Львів 2025

Лекція № 1

Тема: Теоретичні аспекти сервісної діяльності в сфері гостинності у вітчизняній і міжнародній практиці.

Мета: Сформувати систему знань про теоретичні основи сервісу, розкрити специфіку індустрії гостинності та порівняти підходи до обслуговування в Україні та світі.

Завдання:

1. Визначити сутність поняття «гостинність» та «сервісна діяльність».
2. Вивчити класичні моделі сервісного обслуговування.
3. Проаналізувати особливості вітчизняного ринку послуг у порівнянні з міжнародними стандартами.

План лекції:

1. Понятійно-термінологічний апарат сфери гостинності.
2. Специфічні характеристики та класифікація послуг гостинності.
3. Міжнародні стандарти сервісу та їх адаптація у вітчизняній практиці.
4. Сучасні концепції управління якістю в індустрії гостинності.

Конспект лекції

.Гостинність — це фундаментальне поняття, що поєднує матеріальні (їжа, проживання) та нематеріальні (атмосфера, турбота) компоненти. Сервісна діяльність розглядається як процес задоволення потреб клієнта через надання специфічних послуг, що мають високу додану вартість.

Характеристики послуг гостинності:

- Невідчутність: неможливість оцінити послугу до моменту отримання.
- Невіддільність: виробництво та споживання послуги відбуваються одночасно.
- Непостійність: якість залежить від кваліфікації персоналу та емоційного стану гостя.

Вітчизняна та міжнародна практика. Міжнародна практика базується на жорсткій стандартизації (SOP — Standard Operating Procedures) та концепції «Total Quality Management». Вітчизняна практика на сучасному етапі характеризується активним впровадженням міжнародних франшиз, що сприяє підвищенню рівня сервісу, проте все ще стикається з браком кваліфікованих кадрів та інфраструктурними обмеженнями.

Список використаної літератури:

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник.
2. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент.

Посилання на вебресурси:

1. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UN Tourism).
2. Портал «Готельний та ресторанний бізнес»

Лекція № 2

Тема: Послуги як складова сервісу в сфері вітчизняного і зарубіжного ресторанного бізнесу.

Мета: Розкрити сутність ресторанної послуги як комплексного продукту, вивчити класифікацію послуг у громадському харчуванні та проаналізувати сучасні світові тренди ресторанного сервісу.

Завдання:

1. Визначити структуру ресторанної послуги (основні, додаткові та супутні послуги).
2. Вивчити особливості культури обслуговування в закладах різних класів.
3. Порівняти вітчизняні підходи до ресторанного сервісу з провідними закордонними моделями.

План лекції:

1. Поняття ресторанної послуги та її складові компоненти.
2. Класифікація послуг у ресторанному бізнесі.
3. Міжнародні стандарти та стилі обслуговування (французький, англійський, американський, російський).
4. Сучасний стан та перспективи розвитку ресторанного сервісу в Україні.

Конспект лекції

1. Поняття ресторанної послуги. Ресторанна послуга — це результат діяльності підприємства щодо задоволення потреб споживача у харчуванні та організації дозвілля. Вона є комплексною і складається з:

- Матеріального продукту: страви та напої.
- Процесу обслуговування: праця персоналу, швидкість, етикет.
- Атмосфери: дизайн, освітлення, музичний супровід, контингент гостей.

2. Класифікація послуг. У сучасній практиці послуги поділяють на:

- *Основні:* приготування їжі та надання місця для споживання.
- *Додаткові:* бронювання столів, жива музика, кейтеринг (виїзне обслуговування), доставка, організація дитячих кімнат.
- *Інформаційно-консультативні:* рекомендації сомельє, майстер-класи від шеф-кухаря.

3. Міжнародна практика та стилі сервісу. Світовий досвід виділяє чотири класичні методи подачі страв:

- Французький: найскладніший, страви готуються або порціонуються безпосередньо біля столу гостя (на герідоні).
- Англійський: перекладання їжі з великого блюда на тарілку гостя за допомогою спеціальних приборів.
- Американський: порціонування страв на кухні («плейтинг»). Найбільш популярний у сучасному світі через швидкість.
- Російський (сімейний): виставлення всіх замовлених страв на стіл у великих ємностях для самостійного вибору гостями.

4. Вітчизняний ресторанний бізнес. Український ринок демонструє високий рівень адаптивності. Основними тенденціями є:

- Цифровізація (QR-меню, системи лояльності, мобільні додатки).
- Акцент на локальні продукти (Farm-to-table).
- Високий рівень сервісу в сегменті Fine Dining, що часто перевищує середньоєвропейські показники за рівнем гостинності.

Список використаної літератури:

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник.
2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства.
3. Дітріх М. Ресторанний сервіс. Основи професійного обслуговування.

Посилання на вебресурси:

1. Міжнародна асоціація ресторанів (National Restaurant Association).
2. Ресторанна премія «Сіль» (Ukrainian Hospitality Awards).
3. Професійний портал «PostEat».

Лекція № 3

Тема: Аспекти сервісу в ресторанному господарстві в Україні і світі.

Мета: Проаналізувати ключові складові сучасного сервісу в ресторанному бізнесі, вивчити етичні та професійні норми обслуговування, а також дослідити відмінності у сервісних підходах на вітчизняному та світовому ринках.

Завдання:

1. Розглянути психологічні та етичні аспекти взаємодії персоналу з гостем.
2. Вивчити технічні аспекти сервісу (організація простору, інновації).

3. Дослідити вплив національних особливостей на культуру сервісу.

План лекції:

1. Соціально-психологічні аспекти сервісу: етика та культура спілкування.
2. Технологічний аспект: роль автоматизації та діджиталізації у сучасному ресторані.
3. Естетичний аспект: дизайн, атмосфера та подача як частина сервісу.
4. Порівняльний аналіз сервісних моделей: європейський, азійський та американський підходи.

Конспект лекції

1. Соціально-психологічні аспекти. Сервіс у ресторані — це насамперед комунікація. Психологічний аспект включає вміння персоналу зчитувати настрій гостя, попереджати конфлікти та створювати відчуття персоналізації. Важливою є концепція «гостинності без кордонів», де етичні норми (повага, конфіденційність, тактовність) є фундаментом професіоналізму.

2. Технологічний та інноваційний аспект. Сучасний сервіс у світі неможливий без технологій:

- Україна: Лідирує у впровадженні безконтактних платежів, електронних чайових та систем автоматизації (Poster, Choice).
- Світ: Використання роботів-офіціантів (Японія, США), систем штучного інтелекту для прогнозування завантаженості залу та персоналізованих пропозицій через мобільні додатки.

3. Естетика та атмосфера. Сервіс не обмежується лише роботою офіціанта. Він включає:

- *Зоровий аспект:* ергономіка меблів, сервірування столу, уніформа персоналу.
- *Ольфакторний та аудіо-аспекти:* аромамаркетинг та підбір музичного фону (Sound design).

4. Порівняння світових моделей сервісу.

- Європейська модель: Акцент на традиціях, стриманості та високій кваліфікації (професія офіціанта сприймається як кар'єра на все життя).
- Американська модель: Орієнтація на швидкість, неформальність та максимальну дружелюбність («Friendly service»). Велика роль системи чайових у мотивації.
- Азійська модель: Глибока повага до гостя, ритуальність, увага до дрібниць, часто — використання високих технологій.
- Українська модель: Синтез європейських стандартів та щирої емоційності. Характеризується високою креативністю у подачі та гнучкістю сервісних процесів.

Список використаної літератури:

1. П’ятницька Н. О. Менеджмент у ресторанному господарстві.

2. Антонова В. А. Етика та психологія спілкування в сфері сервісу.
3. Walker John R. Introduction to Hospitality Management.

Посилання на вебресурси:

1. Ресторанний портал «ProHotRe».
2. Michelin Guide (Офіційний сайт з описами стандартів сервісу).
3. Hospitality Net – світові новини індустрії гостинності.

Лекція № 4

Тема: Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства у вітчизняній і зарубіжній практиці.

Мета: Вивчити основні критерії класифікації закладів ресторанного господарства (ЗРГ), розглянути типи закладів в Україні згідно з ДСТУ та ознайомитися з міжнародними підходами до типізації підприємств харчування.

Завдання:

1. Ознайомитися з ознаками класифікації ЗРГ.
2. Дати характеристику основним типам закладів (ресторан, кафе, бар, їдальня тощо).
3. Проаналізувати міжнародні формати: Fine Dining, Casual Dining, Fast Food, Street Food.

План лекції:

1. Критерії класифікації підприємств ресторанного господарства.
2. Характеристика типів та класів ЗРГ в Україні (згідно з чинними стандартами).
3. Міжнародна класифікація та сучасні світові формати закладів.
4. Порівняльний аналіз вітчизняних та зарубіжних підходів до типізації.

Конспект лекції

1. Критерії класифікації. Загальноприйнятими ознаками поділу закладів є: тип закладу, характер діяльності, місце розташування, контингент споживачів, асортимент продукції та рівень обслуговування.

2. Характеристика закладів в Україні (ДСТУ 4281:2004). В українській практиці заклади поділяють на типи:

- Ресторан: широкий асортимент страв складного приготування, високий рівень сервісу та комфорту. Поділяються на класи: «люкс», «вищий», «перший».
- Бар: спеціалізується на напоях та закусках, обов'язкова наявність барної стійки.

- Кафе: поєднує відпочинок із харчуванням, асортимент порівняно з рестораном обмежений.
- Їдальня, закусочна, буфет: функціональні заклади, орієнтовані на швидке задоволення фізіологічних потреб.

3. Міжнародні формати закладів. У світовій практиці частіше використовують комерційну класифікацію за рівнем цін та стилем сервісу:

- Fine Dining: елітні заклади з вишуканою кухнею та суворим етикетом.
- Casual Dining: «ресторани на кожен день» — якісна їжа за помірну ціну, розслаблена атмосфера.
- Fast Casual: перехідний формат між фаст-фудом і рестораном (вища якість інгредієнтів, але відсутність офіціантів).
- Quick Service Restaurants (QSR): фаст-фуд (швидкість, стандартизація, самообслуговування).
- Coffee Shops & Bakeries: заклади з акцентом на напої та випічку.

4. Порівняльний аналіз. Головна відмінність полягає в тому, що вітчизняна система більше спирається на державні стандарти (нормативи площі, асортиментний мінімум), тоді як зарубіжна — на маркетингову концепцію та очікування цільової аудиторії. Проте сьогодні в Україні спостерігається активна інтеграція світових форматів (Gastropubs, Concept Stores, Food Halls).

Список використаної літератури:

1. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства.
3. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Посилання на вебресурси:

1. Офіційний портал Верховної Ради (тексти ДСТУ та нормативних актів).
2. Журнал «Академія гостинності».
3. Forbes Hospitality – аналітика світових трендів.

Лекція № 5

Тема: Послуги закладів ресторанного господарства, система уніфікації послуг гостинності.

Мета: Вивчити структуру та номенклатуру послуг у ресторанному господарстві, опанувати принципи уніфікації сервісних процесів та зрозуміти значення міжнародних стандартів для забезпечення стабільної якості обслуговування.

Завдання:

1. Класифікувати послуги ЗРГ за функціональною ознакою.
2. Розкрити сутність та методи уніфікації послуг.
3. Оцінити роль сертифікації та стандартизації в системі уніфікації послуг гостинності.

План лекції:

1. Номенклатура послуг закладів ресторанного господарства.
2. Поняття та значення уніфікації в індустрії гостинності.
3. Система стандартів (ISO, ДСТУ) як основа уніфікації послуг.
4. Проєктування сервісного процесу: стандартні операційні процедури (SOP).

Конспект лекції

1. Номенклатура послуг ЗРГ. Згідно з функціональним призначенням, послуги в ресторанному бізнесі поділяються на:

- Послуги харчування: виготовлення кулінарної продукції, створення умов для її споживання.
- Послуги з реалізації: продаж продукції на винос, через автомати, у магазинах кулінарії.
- Послуги з організації дозвілля: музичне обслуговування, проведення тематичних вечорів, ігрові зони.
- Інформаційно-консультативні послуги: поради сомельє, консультації щодо дієтичного харчування.

2. Сутність уніфікації послуг. Уніфікація — це приведення різноманітних видів послуг та процесів їх надання до єдиної системи або форми. В індустрії гостинності це необхідно для:

- Забезпечення гарантованого рівня якості (гість отримує однаковий сервіс у мережі готелів/ресторанів у будь-якій точці світу).
- Зниження собівартості послуг через оптимізацію робочих процесів.
- Полегшення навчання персоналу.

3. Система стандартів. Уніфікація базується на державній (ДСТУ) та міжнародній (ISO 9001) стандартизації. Важливим аспектом є впровадження системи HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), яка уніфікує вимоги до безпеки харчових продуктів на всіх етапах виробництва.

4. Стандартні операційні процедури (SOP). Основою уніфікації на рівні конкретного закладу є SOP — чіткі інструкції для кожної дії персоналу (наприклад, «Алгоритм зустрічі гостя», «Послідовність сервірування столу»). Це дозволяє мінімізувати вплив «людського фактора» та забезпечити стабільність сервісу.

Список використаної літератури:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства.
2. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу.
3. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги.

Посилання на вебресурси:

1. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).
2. Міністерство економіки України (розділ технічного регулювання та стандартизації).
3. Hospitality Net – статті про впровадження SOP у світових мережах.

Лекція № 6

Тема: Технологія і організація підготовки і безпосереднього обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.

Мета: Вивчити послідовність етапів операційного процесу в залі ресторану, опанувати правила підготовки залу до обслуговування та засвоїти алгоритм безпосередньої взаємодії з гостями.

Завдання:

1. Розглянути зміст підготовчих робіт у торговельному залі.
2. Вивчити етапність процесу обслуговування (від зустрічі до розрахунку).
3. Ознайомитися з правилами сервірування та техніками подачі страв.

План лекції:

1. Підготовчий етап: прибирання, розстановка меблів та отримання посуду.
2. Попереднє сервірування столів: види та послідовність.
3. Технологічний цикл обслуговування споживачів.
4. Особливості розрахунку з гостями та завершальний етап обслуговування.

Конспект лекції

1. Підготовчий етап.

Щоденна підготовка залу розпочинається за 1-2 години до відкриття і включає:

- Прибирання: вологе прибирання залу, чищення м'яких меблів.
- Розстановка меблів: вирівнювання столів та стільців відповідно до схеми залу.
- Підготовка столової білизни: перевірка чистоти та прасування скатертей.

- Отримання посуду та приборів: перевірка на наявність сколів, полірування (протирання) скляного та металевого посуду.

2. Попереднє сервірування.

Сервірування — це підготовка столу до конкретного прийому їжі (сніданок, обід, вечеря) або до певного меню.

3. Технологічний цикл обслуговування.

Безпосереднє обслуговування — це чітка послідовність дій персоналу (Guest Journey):

1. Зустріч та розміщення (Greeting): привітання протягом 30 секунд, допомога з верхнім одягом, супровід до столу.
2. Подача меню: пропонування аперитиву, ознайомлення з картою страв.
3. Прийняття замовлення: використання методу «Suggestion selling» (рекомендації), повторення замовлення для уникнення помилок.
4. Виконання замовлення: дотримання черговості подачі страв

4. Розрахунок та прощання.

- Надання рахунку на прохання гостя (у теці або на тарілці).
- Проведення оплати (готівкова/безготівкова) та надання фіскального чека.
- Прощання, запрошення відвідати заклад знову, підготовка столу до наступних гостей.

Список використаної літератури:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник.
2. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу. Довідник офіціанта.
3. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління.

Посилання на вебресурси:

1. Професійне медіа «Ресторатор» – технології сервісу.
2. YouTube-канал «Hospitality Training» (демонстрація технік сервірування).
3. Офіційний сайт Міжнародної гільдії сомельє (стандарти подачі напоїв).

Лекція № 7

Тема: Організація бенкетів та прийомів.

Мета: Вивчити класифікацію та особливості організації різних видів бенкетів і прийомів, опанувати методику приймання замовлення, розрахунку кількості персоналу, посуду та техніку обслуговування урочистих подій.

Завдання:

1. Ознайомитися з класифікацією бенкетів та офіційних прийомів.
2. Вивчити етапи підготовки до бенкету (приймання замовлення, складання меню, сервірування).
3. Розглянути особливості обслуговування бенкетів з повним і частковим обслуговуванням офіціантами.

План лекції:

1. Класифікація бенкетів та прийомів.
2. Організація підготовчої роботи: приймання замовлення та розрахунок ресурсів.
3. Характеристика та технологія проведення різних видів бенкетів.
4. Особливості дипломатичних прийомів та етикету.

Конспект лекції

1. Класифікація бенкетів та прийомів.

Бенкет — це урочистий сніданок, обід або вечеря, що влаштовується на честь певної особи або події.

- **За формою обслуговування:** з повним обслуговуванням офіціантами; з частковим обслуговуванням; бенкет-фуршет; бенкет-коктейль; бенкет-чай.
- **За приводом:** офіційні (дипломатичні, світські) та неофіційні (сімейні, корпоративні).

2. Підготовча робота.

Організація починається з оформлення замовлення, де фіксуються: дата, кількість гостей, вид бенкету, меню, вартість, план розсадки.

- **Розрахунок:** Кількість офіціантів залежить від виду бенкету. Наприклад, на бенкеті з повним обслуговуванням — 1 офіціант на 6-8 гостей; з частковим — 1 на 10-12 гостей.
- **Меню:** Складається з урахуванням послідовності подачі: холодні закуски $ \rightarrow$ гарячі закуски $\rightarrow$ перші страви (рідко) $\rightarrow$ гарячі основні страви $\rightarrow$ десерт $\rightarrow$ кава/чай.

3. Технологія проведення основнив видів бенкетів.

- **Бенкет із повним обслуговуванням:** Найбільш формальний. Всі страви та напої подаються офіціантами «в обнос». Столи сервіруються повною викладкою приборів.
- **Бенкет із частковим обслуговуванням:** Найпопулярніший (весілля, ювілеї). Холодні страви, напої та фрукти заздалегідь розставляються на столі. Гості обслуговують себе частково самі.
- **Бенкет-фуршет:** Гості їдять стоячи, вибір страв вільний. Головний акцент на закусках «під виделку».

4. Дипломатичні прийоми.

Прийоми поділяються на денні («Келих шампанського», «Сніданок») та вечірні («Чай», «Динер», «Вечеря»). Вечірні прийоми вважаються більш почесними. Важливим є дотримання протоколу розсадки гостей (за старшинством або рангом).

Список використаної літератури:

1. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування.
2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства.
3. Сало Я. М. Організація обслуговування: бенкети і прийоми.

Посилання на вебресурси:

1. Протокол і етикет (Міжнародні стандарти прийомів).
2. Hospitality Net – тренди в організації івентів.
3. Професійний блог для організаторів заходів EventMB.

Лекція № 8

Тема: Спеціальні форми обслуговування проживаючих в номерах готелів.

Мета: Вивчити організаційну структуру та технологію надання послуг харчування безпосередньо в номерах готелів (Room Service), ознайомитися з правилами сервірування, етикетом спілкування та сучасними стандартами обслуговування.

Завдання:

1. Розкрити сутність та значення Room Service у готельному сервісі.
2. Вивчити етапи виконання замовлення на обслуговування в номері.
3. Ознайомитися з обладнанням та інвентарем, що використовується для подачі страв у номери.

План лекції:

1. Організація роботи служби Room Service: структура та персонал.

2. Технологічний процес прийняття та виконання замовлення.
3. Особливості сервірування та способи транспортування страв (підноси, візки).
4. Правила етикету та безпеки під час обслуговування гостя в номері.

Конспект лекції

1. Організація служби Room Service. Room Service (обслуговування в номерах) — це підрозділ служби харчування (F&B), який забезпечує подачу страв та напоїв у готельні номери. У готелях категорій 4* та 5* ця послуга зазвичай є цілодобовою. Персонал служби включає диспетчерів (order takers), офіціантів та менеджерів зміни.

2. Технологічний процес виконання замовлення. Процес складається з таких етапів:

- **Прийняття замовлення:** за телефоном (диспетчером), через мобільний додаток готелю або за допомогою дверних карток-замовлень (на сніданок).
- **Передача замовлення на кухню та бар:** контроль часу приготування (стандарт — 20-30 хвилин).
- **Комплектування замовлення:** перевірка відповідності страв замовленню, наявність приборів, спецій, серветок.
- **Доставка та подача:** перевірка номера гостя, отримання дозволу увійти, презентація страв.

3. Сервірування та транспортування. Для подачі використовують:

- **Підноси (Trays):** для невеликих замовлень (напої, сніданок на одну особу).
- **Бенкетні візки (Room Service Tables):** для повноцінних обідів/вечерь. Візки часто мають теплові шафи (hot boxes) для підтримання температури страв.

Сервірування повинно бути ідентичним ресторанному, але з використанням спеціальних кришок для страв (клоше), щоб зберегти аромат та температуру під час транспортування ліфтом.

4. Етикет та професійна етика. Офіціант Room Service має дотримуватися суворих правил:

- Стукати в номер тричі, чітко представляючись («Room Service!»).
- Заходити в номер лише після запрошення.
- Не вступати в зайві розмови, зберігати конфіденційність.
- З’ясувати, де саме гостю зручно прийняти їжу (на столі, за робочим місцем чи на візку).
- Повідомити гостя про процедуру прибирання посуду (залишити візок у коридорі або зателефонувати службі).

Список використаної літератури:

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика.
2. Байлик С. І. Готельне господарство. Організація та управління.
3. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах.

Посилання на вебресурси:

1. HospitalityNet — інновації в Room Service (безконтактна доставка).
2. Forbes Travel Guide — стандарти сервісу в готелях класу Люкс.
3. Офіційні сайти мереж Marriott та Hilton (розділи Guest Services).