Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

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

Методичні рекомендації для виконання самостійної роботи 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

Самостійна робота № 1

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

Мета: Самостійно розширити та поглибити знання про концептуальні засади сервісу, проаналізувати ключові відмінності між українськими та світовими сервісними моделями, а також навчитися ідентифікувати сучасні тренди в індустрії гостинності.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Термінологічний аналіз:** Опрацюйте теоретичні джерела та надайте розгорнуте порівняння понять «сервіс», «обслуговування» та «гостинність». Чому в міжнародній практиці термін *Hospitality* ширший за технічне надання послуг?
2. **Дослідження міжнародних моделей:** Проаналізуйте одну із закордонних моделей сервісу на вибір (американську, європейську або азійську). Виділіть 3 ключові характеристики, які роблять цю модель ефективною.
3. **Аналіз вітчизняного ринку:** Складіть перелік із 5 основних факторів, які стримують розвиток високого сервісу в Україні, та запропонуйте 2 шляхи вирішення цих проблем на рівні конкретного закладу.
4. **Творче завдання «Сервіс майбутнього»:** Підготуйте коротке есе (до 1 сторінки) або презентацію на тему: «Вплив штучного інтелекту та автоматизації на етику гостинності: чи замінить робот щиру усмішку офіціанта?».

Питання для самоконтролю:

1. Які чотири специфічні характеристики послуги гостинності відрізняють її від товару?
2. У чому полягає сутність «економіки вражень» (Experience Economy) за Б. Джозефом Пайном та Джеймсом Гілмором?
3. Яка роль стандартних операційних процедур (SOP) у забезпеченні стабільності міжнародного сервісу?
4. Як рівень сервісної діяльності впливає на формування доданої вартості ресторанного чи готельного продукту?

Список використаної літератури:

1. Бойко М. Г. Ціннісно-орієнтоване управління в сфері гостинності: Монографія. – К.: КНТЕУ, 2010.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.
3. Котлер Ф., Боуен Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостинність. Туризм: Підручник.

Посилання на вебресурси:

1. UN Tourism (Всесвітня туристична організація ООН) — аналітика та тренди.
2. Hospitality Net — світовий ресурс для фахівців готельного та ресторанного бізнесу.

3. Платформа Coursera: курси з «Hospitality Management» (для ознайомлення з міжнародними лекціями).

Самостійна робота № 2

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

Мета: Поглибити знання про структуру ресторанної послуги як складного соціокультурного явища; дослідити відмінності у наданні послуг в Україні та за кордоном; навчитися ідентифікувати складові сервісного продукту та їх вплив на споживчий вибір.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Аналіз структури послуги:** Використовуючи модель «Сервісної квітки» (Service Flower), опишіть основну послугу (Core Service) та 8 додаткових послуг (Facilitating & Enhancing Services) для сучасного гастро-пабу або класичного ресторану.
2. **Компаративне дослідження:** Проведіть порівняльний аналіз стандартів надання послуг у вітчизняних закладах та закордонних мережах (наприклад, Starbucks, McDonald's або Hard Rock Cafe). Виділіть спільні риси та національні особливості сервісу.
3. **Вивчення додаткових послуг:** Складіть перелік із 10 інноваційних додаткових послуг, які з'явилися в ресторанному бізнесі за останні 3 роки (наприклад, послуги шеф-кухаря на виїзд, підписка на каву, VR-меню, послуги професійного сомельє для домашніх погребів тощо).
4. **Есе-роздум:** Підготуйте коротке повідомлення на тему: «Чому іноземні гості цінують українську гостинність, але часто критикують український сервіс? Аналіз ментальних та професійних аспектів».

Питання для самоконтролю:

1. Чим відрізняється «матеріальна складова» ресторанної послуги від «сервісної складової»?
2. Як рівень сервісу в закордонних ресторанах формату «Fine Dining» впливає на тривалість циклу обслуговування?
3. Яку роль відіграє «атмосфера закладу» як нематеріальна послуга у формуванні лояльності гостя?
4. У чому полягає сутність концепції «Сервіс-домінантної логіки» у ресторанному бізнесі?

Список використаної літератури:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.

2. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу. Довідник.
3. Ловеллок К. Маркетинг послуг: персонал, технологія, стратегія.

Посилання на вебресурси:

1. Restorator.ua — портал про ресторанний бізнес України
2. National Restaurant Association (USA) — тренди та стандарти послуг у США.
3. Академія гостинності — аналітичні статті про якість сервісу

Самостійна робота № 3

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

Мета: Проаналізувати сучасний стан ресторанного сервісу в Україні у порівнянні зі світовими лідерами індустрії; вивчити концептуальні відмінності в обслуговуванні, зумовлені національними традиціями та економічними факторами; розвивати навички критичного оцінювання сервісних стратегій.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Компаративний аналіз моделей:** Проведіть порівняння трьох ключових аспектів сервісу (швидкість, етикет, технологічність) між типовим українським рестораном середнього сегменту та аналогічним закладом у країнах Західної Європи або США. Результати оформіть у вигляді таблиці.
2. **Дослідження світових стандартів:** Оберіть один із міжнародних путівників (наприклад, *Michelin Guide* або *The World's 50 Best Restaurants*). Випишіть 5 негласних вимог до сервісу, які є обов’язковими для отримання високої оцінки від цих організацій.
3. **Аналіз трендів в Україні:** Дослідіть феномен «українського неосервісу» (поєднання родинної гостинності з діджиталізацією). Наведіть приклади 2-3 вітчизняних ресторанів, де сервіс став головною конкурентною перевагою.
4. **Прогностичне завдання:** Складіть перелік із 5 сервісних технологій, які вже активно використовуються у світі (наприклад, оплата за розпізнаванням обличчя, голографічні меню, AI-хостес), та оцініть перспективу їх впровадження в Україні протягом наступних 3 років.

Питання для самоконтролю:

1. Які фактори вплинули на стрімку еволюцію ресторанного сервісу в Україні за останнє десятиліття?
2. У чому полягає різниця між «традиційним європейським сервісом» та «клієнтоорієнтованим американським сервісом»?
3. Як культурні особливості (наприклад, східна чи західна ментальність) впливають на невербальну комунікацію офіціанта з гостем?

4. Яку роль відіграє професійна сертифікація персоналу в підвищенні престижу ресторанного бізнесу в Україні на міжнародній арені?

Список використаної літератури:

1. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування. — К.: ЦУЛ, 2013.
2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. — К.: КНТЕУ, 2011.
3. Волкер Дж. Вступ до гостинності. — М.: Юніті-Дана, 2012.

Посилання на вебресурси:

1. Michelin Guide — офіційні стандарти оцінки
2. Ресторанна премія «Сіль» — кращі заклади України
3. Hospitality Net — світова аналітика сервісу

Самостійна робота № 4

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

Мета: Систематизувати знання про розмаїття типів і форматів закладів ресторанного господарства (ЗРГ); навчитися розрізняти вітчизняні стандарти класифікації від міжнародних комерційних форматів; опанувати критерії оцінки закладів за рівнем обслуговування та асортиментом.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Порівняльний аналіз класифікацій:** Користуючись ДСТУ 4281:2004 та міжнародними стандартами, порівняйте критерії поділу закладів на класи (люкс, вищий, перший) в Україні та систему «діамантів» (AAA Diamond Ratings) або «зірок» (Forbes Travel Guide) за кордоном.
2. **Характеристика форматів:** Дайте коротку характеристику (цільова аудиторія, середній чек, особливості сервісу) для таких зарубіжних форматів, що стали популярними в Україні:
    - **Fine Dining** (вишукана кухня);
    - **Casual Dining** (повсякденні заклади);
    - **Fast Casual** (щось середнє між фаст-фудом і рестораном);
    - **Coffee Shop / Bakery.**
3. **Дослідження спеціалізації:** Наведіть приклади 3-х спеціалізованих закладів у світовій практиці (наприклад, стейк-хаус, рибний ресторан, веганський заклад) та опишіть, як їхня спеціалізація впливає на організацію сервісного середовища.
4. **Аналіз «вуличного» сервісу:** Опишіть особливості та класифікацію закладів швидкого обслуговування (QSR — Quick Service Restaurants) та вуличного

харчування (Street Food) у країнах Європи та їхню адаптацію до українського ринку.

Питання для самоконтролю:

1. Які основні ознаки покладено в основу класифікації ЗРГ згідно з українським законодавством?
2. У чому полягає відмінність між рестораном і кафе згідно з вимогами до асортименту страв?
3. Чому за кордоном частіше використовують поняття «концепція закладу», ніж «тип і клас»?
4. Які вимоги висуваються до закладів класу «Люкс» щодо кваліфікації обслуговуючого персоналу?

Список використаної літератури:

1. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник.
3. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування.

Посилання на вебресурси:

1. Портал «Ресторатор» — аналіз ресторанних форматів
2. Forbes Travel Guide — міжнародні стандарти оцінки
3. Навчальний центр «Академія гостинності»

Самостійна робота № 5

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

Мета: Вивчити структуру сучасних ресторанних послуг та принципи їх уніфікації; зрозуміти роль міжнародних стандартів у забезпеченні стабільної якості сервісу; навчитися застосовувати системний підхід до організації обслуговування в мережевих та індивідуальних закладах.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Аналіз системи уніфікації:** Дослідіть поняття «уніфікація послуг». Опишіть, як використання єдиних стандартів (SOP — Standard Operating Procedures) допомагає мережевим ресторанам (наприклад, KFC або Reikartz) підтримувати однаковий рівень сервісу в різних містах чи країнах.

2. **Класифікація за функціональним призначенням:** Складіть розгорнуту схему послуг ЗРГ, розподіливши їх на:
    - *Матеріальні* (страви, напої, супутні товари);
    - *Нематеріальні* (атмосфера, швидкість, ввічливість, безпека);
    - *Інформаційні* (консультації сомельє, QR-меню, системи бронювання).
3. **Дослідження системи франчайзингу:** Поясніть роль франчайзингу як головного інструменту уніфікації послуг у світовій практиці. Які елементи сервісу підлягають найсуворішій уніфікації (дизайн, мовлення персоналу, час видачі страв)?
4. **Вплив цифровізації на уніфікацію:** Опишіть, як сучасні CRM-системи та програмне забезпечення (наприклад, Poster, iiko або R-Keeper) уніфікують процес розрахунку та взаємодії між залом і кухнею.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке «уніфікація» в контексті ресторанного сервісу та які її переваги для гостя?
2. Як взаємопов'язані уніфікація послуг та впізнаваність бренду?
3. У чому полягає небезпека «надмірної уніфікації» (втрата індивідуальності) для ресторанів високого класу?
4. Які міжнародні сертифікати якості (наприклад, серія ISO) підтверджують відповідність послуг ЗРГ світовим стандартам?

Список використаної літератури:

1. Бойко М. Г. Управління якістю послуг в готельно-ресторанному господарстві.
2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник.
3. Ловеллок К. Маркетинг послуг: персонал, технологія, стратегія.

Посилання на вебресурси:

1. International Organization for Standardization (ISO) — міжнародні стандарти сервісу.
2. Hospitality Net — статті про стандартизацію в готельно-ресторанному бізнесі
3. Державний інформаційно-аналітичний центр моніторингу зовнішніх товарних ринків — огляди ринку послуг.

Самостійна робота № 6

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

Мета: Вивчити зміст підготовчого та основного етапів обслуговування; опанувати технологічну послідовність дій персоналу від моменту підготовки залу до завершення надання послуги; розвивати навички організації робочого простору та професійної етики.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Алгоритм підготовки (Mise-en-place):** Опишіть зміст процесу «Mise-en-place» (підготовка робочого місця) для офіціанта. Складіть чек-лист, що включає підготовку залу, сервірування столів, перевірку чистоти посуду та наявність необхідних аксесуарів (спецій, серветок тощо).
2. **Технологія прийняття замовлення:** Розробіть інструкцію для персоналу щодо використання методу **«Suggestive Selling»** (пропозиційний продаж). Як правильно рекомендувати страви та напої гостю, не нав'язуючи їх?
3. **Аналіз методів подачі страв:** Порівняйте три основні методи обслуговування за ступенем складності та участю персоналу:
    - *Французький* (обслуговування з візка або «в обнос»);
    - *Англійський* (перекладання страв на приставному столику);
    - *Американський* (подача вже порціонованих страв на тарілках).
4. **Організація розрахунку:** Опишіть технологічні етапи завершальної стадії обслуговування: подача рахунку, очікування оплати, правила роботи з готівкою та безконтактними платежами, а також процедуру прощання з гостем.

Питання для самоконтролю:

1. Що входить до поняття «оперативна підготовка залу» перед відкриттям закладу?
2. Яка послідовність подачі страв і напоїв вважається класичною в ресторанному сервісі?
3. Яких правил техніки безпеки повинен дотримуватися офіціант під час транспортування страв на підносі?
4. У чому полягає психологічне значення етапу «зустріч гостя» для формування загального враження про заклад?

Список використаної літератури:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.
2. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного сервісу. Довідник.
3. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування.

Посилання на вебресурси:

1. Restorator.ua — практичні поради з організації сервісу
2. YouTube: Fine Dining Service Standards — навчальні відео для професійного навчання офіціантів.
3. Академія гостинності — стандарти підготовки залу та персоналу

Самостійна робота № 7

Тема: Організація бенкетів та прийомів.

Мета: Систематизувати знання про види бенкетів та прийомів, особливості їх підготовки та проведення; навчитися розрізняти протокольні та неофіційні заходи; опанувати методику розрахунку ресурсів для обслуговування великих груп гостей.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Класифікація бенкетів:** Складіть порівняльну характеристику трьох основних видів бенкетів за формою обслуговування:
    - *Бенкет за столом з повним обслуговуванням* (дипломатичний/офіційний);
    - *Бенкет за столом з частковим обслуговуванням* (сімейний/товаський);
    - *Бенкет-фуршет* (коктейль, прийом-раут). Вкажіть особливості сервірування та норми кількості офіціантів для кожного виду.
2. **Організація прийому замовлення:** Складіть перелік питань, які менеджер закладу має обговорити із замовником під час оформлення бенкетного договору (дата, меню, карта вин, план розсадки, декор, технічне обладнання, порядок оплати).
3. **Дослідження протоколу:** Вивчіть правила дипломатичного протоколу щодо розсадки гостей за столом. Опишіть різницю між «французькою» та «англійською» системами розсадки почесних гостей.
4. **Аналіз кейтерингових послуг:** Опишіть особливості організації виїзного бенкету (кейтерингу). Які додаткові технологічні етапи з'являються при обслуговуванні на віддаленій локації?

Питання для самоконтролю:

1. Яка площа залу передбачається на одного гостя при проведенні бенкету-фуршету порівняно з бенкетом за столом?
2. У чому полягає специфіка роботи офіціантів на бенкеті з повним обслуговуванням (синхронність подачі)?
3. Які напої зазвичай подаються на бенкеті-коктейлі та як організовується їх роздача?
4. Яка черговість виголошення тостів та промов встановлена правилами офіційного прийому?

Список використаної літератури:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: КНТЕУ, 2011.
2. Сало Я. М. Організація обслуговування: бенкети і прийоми. Навчальний посібник.
3. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Організація обслуговування для офіціантів та барменів.

Посилання на вебресурси:

1. Академія гостинності — розділ «Бенкети та івенти»
2. [підозріле посилання видалено] (для візуалізації ідей оформлення).
3. Special Events Magazine — світові тренди в організації прийомів

Самостійна робота № 8

Тема: Спеціальні форми обслуговування проживаючих в номерах готелів.

Мета: Вивчити специфіку організації харчування та надання додаткових послуг безпосередньо в номерах готелів; опанувати стандарти Room Service та інноваційні форми сервісу для VIP-гостей; навчитися координувати роботу ресторанної служби з іншими підрозділами готелю.

Завдання (для виконання учнями):

1. **Аналіз структури Room Service:** Опишіть організаційну структуру підрозділу Room Service у готелі категорії 4-5 зірок. Які функції виконують замовник-диспетчер (order taker), офіціант та сервіс-координатор?
2. **Дослідження форм подачі сніданків:** Складіть порівняльну характеристику способів подачі сніданків у номер:
    - *За попереднім замовленням* (дверна карта-меню);
    - *За телефонним дзвінком* (експрес-замовлення);
    - *Спеціальні пропозиції* (романтичні сніданки, дієтичне меню).
3. **Вивчення додаткових сервісних послуг:** Наведіть приклади «спеціальних форм» обслуговування, окрім стандартної доставки їжі:
    - Наповнення та контроль міні-барів;
    - Послуга «приготування коктейлю в номері» (In-room mixology);
    - Організація приватних вечерь на балконах або терасах номерів;
    - Послуга «чайний сомельє» в номері.
4. **Аналіз діджитал-технологій:** Опишіть, як сучасні мобільні додатки готелів та Smart-TV замінюють паперові меню в номерах і як це впливає на швидкість та точність виконання замовлення.

Питання для самоконтролю:

1. Які існують часові нормативи доставки замовлення в номер згідно з міжнародними готельними стандартами?
2. Як здійснюється контроль якості страв при їх транспортуванні коридорами та ліфтами готелю?
3. Яка процедура розрахунку гостя за послуги Room Service (запис на рахунок номера vs оплата карткою)?
4. У чому полягає етикет входу офіціанта в номер гостя та правила поводження під час розстановки столу?

Список використаної літератури:

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник.
2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства.

3. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах. Навчальний посібник.

Посилання на вебресурси:

1. Hospitality Net — інновації в сфері In-Room Dining
2. Академія гостинності — стандарти Room Service для преміум-готелів

YouTube: Hotel Room Service Etiquette Training