МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«28» серпня 2025 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО на засіданні
циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 28.08.2025 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2025

Загальна інформація	
Назва дисципліни	Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Пулюя 36. Кабінет – 13 https://lpcollege.com.ua/
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Фаховий молодший бакалавр
Статус дисципліни	Основна
Викладачі дисципліни:	Безручко Любомир Степанович, Викладач циклової комісії готельно-туристичного напрямку, к.г.н.
Контактна інформація викладача	Lybko1984@gmail.com
Консультації по курсу	Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю) в аудиторії 13 (вул. Пулюя 36). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
Тривалість дисципліни	90 год.
Розподіл за видами занять та годинами навчання	➢ 44 годин лекцій, ➢ 26 годин семінарських занять, ➢ 20 години самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://classroom.google.com/
Очікувані результати навчання	➢ Розуміння основних положень і правил сучасного ділового та дипломатичного протоколу й етикету, включаючи його особливості в готельно-ресторанному бізнесі. ➢ Знання національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зокрема при обслуговуванні іноземних гостей. ➢ Знання протоколу підготовки та проведення представницьких, офіційних та ділових прийомів, переговорів та інших заходів. ➢ Ефективно організовувати та забезпечувати високий рівень обслуговування офіційних осіб, делегацій та інших міжнародних гостей у закладах готельного та ресторанного господарства. ➢ Дотримуватися професійної етики, соціальної відповідальності та толерантності, необхідних для забезпечення високої якості гостьового досвіду. ➢ Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та міжнародного обслуговування.
Форма навчання	денна

Опис дисципліни

Інформація про дисципліну: дисципліна спрямована на формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок працювати у сфері готельно-ресторанного бізнесу, що спеціалізується на роботі з міжнародними клієнтами та офіційними заходами. Зміст навчальної дисципліни охоплює:

- ✓ Основи протоколу та етикету;
- ✓ Організація ділового обслуговування в ресторанах;
- ✓ Організація ділового обслуговування в готелях;
- ✓ Міжкультурна комунікація та управління в сфері гостинності.

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.

Інтегральна компетентність (ІК:)

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності:

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК7. Здатність працювати в команді.

ЗК8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв’язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Програмні результати навчання:

РН 1. Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.

РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.

РН10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

Література для вивчення дисципліни:

Нормативно-законодавча база

1. Закон України «Про дипломатичну службу»:zakon.rada.gov.ua
2. Закон України «Про туризм»:zakon.rada.gov.ua
3. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування:Затверджені наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219. zakon.rada.gov.ua
4. Віденська конвенція про дипломатичні зносини 1961 року:zakon.rada.gov.ua

Базова література

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.
6. Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства. Теорія і практика: Навчальний посібник. – Черкаси: ЧДТУ, 2015.
7. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. – Чернівці: Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022.

Додаткова література

8. Pramezwary A. et al. Etiquette and Protocol in Hospitality. – Penerbit NEM, 2021.
9. Chaney L. H., Martin J. S. The Essential Guide to Business Etiquette. – Bloomsbury Publishing USA, 2007.
10. Whitmore J. Business Class: Etiquette Essentials for Success at Work. – St. Martin's Press, 2024.
11. Gaekwad R. Food Safety and Excellence in Hospitality Management. – Blue Rose Publishers, 2023 (містить розділи про етикет та гостинність).
12. Матеріали від Інституту гостинності (Institute of Hospitality) та навчальні курси UNITAR (United Nations Institute for Training and Research) з дипломатичних навичок.

Структура курсу			
№	**Тема**	**Результати навчання**	**Завдання**
1.	Дипломатичний протокол та етикет як основа міжнародного обслуговування	1. Відмінності між державним та дипломатичним протоколом. 2. Історичний вплив на сучасні норми. 3. Вплив глобалізації на традиційні правила.	Питання, тести, самостійна робота
2.	Види дипломатичних прийомів	1. Відмінності в організації сніданку, обіду, фуршету, коктейлю. 2. Який прийом найбільш офіційний. 3. Логістичні вимоги до підготовки.	Питання, тести, самостійна робота
3.	Правила розсадження гостей на офіційних заходах	1. Основні схеми розсадження (французька, англійська). 2. Визначення старшинства гостей. 3. Вирішення конфліктних ситуацій з розсадженням.	Питання, тести, самостійна
4.	Культура та традиції різних країн у сфері гостинності	1. Культурні табу (їжа, поведінка) різних регіонів (БСхід, Азія). 2. Вплив концепцій часу на планування заходів. 3. Інтеграція релігійних обмежень (халяль, кошер).	Питання, тести, самостійна
5.	Міжнародний столовий етикет	1. Відмінності між європейським та американським стилями користування приборами. 2. Невербальні сигнали за столом (прибори, серветки). 3. Навчання персоналу "мові серветок".	Питання, тести, самостійна
6.	Особливості ресторанного обслуговування дипломатичних делегацій	1. Протокольні вимоги до зустрічі керівника делегації. 2. Організація роботи з перекладачами. 3. Взаємодія зі службами безпеки.	Питання, тести, самостійна
7.	Складання меню для міжнародних заходів	1. Баланс національної та міжнародної кухні. 2. Маркування алергенів та багатомовні меню. 3. Вплив "кулінарної дипломатії" на переговори.	Питання, тести, самостійна
8.	Сервіс та подача страв	1. Застосування французького, англійського та американського методів. 2. Вимоги до зовнішнього вигляду та манер офіціантів. 3. Синхронність роботи бригади.	Питання, тести, самостійна
9.	Організація кава-брейків, фуршетів та банкетів під час міжнародних конференцій	1. Нормативи площі та кількості персоналу. 2. Управління потоками гостей. 3. Сучасні тренди кейтерингу.	Питання, тести, самостійна
10.	Роль сомельє та бармена в дипломатичному обслуговуванні	1. Протокол подачі та дегустації вина. 2. Альтернативи алкогольним напоям. 3. Етикет спілкування сомельє з гостями.	Питання, тести, самостійна

11.	Протокол готельного обслуговування високопоставлених осіб (VIP-гостей)	1. Стандарти підготовки номеру (VIP-setup). 2. Процедури check-in/check-out для делегацій. 3. Взаємодія з особистими помічниками.	Питання, тести, самостійна
12.	Організація розміщення та логістики для іноземних делегацій	1. Розрахунок необхідної кількості номерів. 2. Вимоги до транспортного обслуговування. 3. Координація послуг консьєржа з програмою візиту.	Питання, тести, самостійна
13.	Служба прийому та розміщення	1. Робота з дипломатичними паспортами та візами. 2. Забезпечення конфіденційності (режим "не турбувати"). 3. SOP для обробки спеціальних запитів.	Питання, тести, самостійна
14	Протокол організації приватних зустрічей та переговорів у готельних люксах та конференц-залах	1. Вимоги до технічного оснащення переговорних кімнат. 2. Організація протокольного кейтерингу. 3. Заходи безпеки та контролю доступу.	Питання, тести, самостійна
15	Забезпечення безпеки та протокольні вимоги до персоналу готелю під час візитів глав держав та урядів	1. Взаємодія зі службами охорони. 2. Вимоги до пересування персоналу. 3. Інструктаж щодо надзвичайних ситуацій.	Питання, тести, самостійна
16	Міжкультурна комунікація в готельно-ресторанному бізнесі	1. Типові непорозуміння через невербальне спілкування. 2. Методи активного слухання. 3. Тренінги з міжкультурної компетентності.	Питання, тести, самостійна
17	Етика та професійна поведінка персоналу	1. Дрес-код та зовнішній вигляд. 2. Баланс між ввічливістю та професійною дистанцією. 3. Вирішення етичних дилем.	Питання, тести, самостійна
18	Управління командою в умовах міжнародних заходів	1. Підготовка та інструктаж команди. 2. Розподіл ролей та відповідальності. 3. Мотивація та управління стресом персоналу.	Питання, тести, самостійна
19	Застосування сучасних технологій у дипломатичному обслуговуванні	1. Використання CRM-систем для персоналізації. 2. Мобільні додатки для комунікації. 3. Вимоги до кібербезпеки даних гостей.	Питання, тести, самостійна
20	Кейс-стаді: Аналіз успішних та провальних прикладів міжнародного обслуговування	1. Уроки з провальних прикладів (порушення протоколу). 2. Імплементація успішного досвіду (саміти G7). 3. Внутрішній аудит якості послуг.	Питання, тести, самостійна

4. Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	**Максимальна кількість балів**
Лекція	0
Практичні заняття	80
Проміжний тестовий контроль	20
Максимальна кількість балів	**100**

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Залік

Поточне тестування та самостійна робота																								**Сума**
Поточний контроль Практичні завдання																					*Тестовий контроль*				
Пр 1	Пр 2	Пр 3	Пр 4	Пр 5	Пр 6	Пр 7	Пр 8	Пр9	Пр10	Пр11	Пр12	Пр13	Пр14	Пр15	Пр16	Пр17	Пр18	Пр19	Пр20		ТК-1	ТК-2	ТК-3	ТК-4	
4	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**		**5**	**5**	**5**	**5**	
Max= 80																					**Max= 20**				**100**

Система оцінювання у співвідношенні 100 балів до 12 балів

Відмінно	**12**	**100**
	11	**92**
	10	**83**
Добре	**9**	**75**
	8	**67**
	7	**58**
Задовільно	**6**	**50**
	5	**42**
	4	**33**
Незадовільно	**3**	**25**
	2	**17**
	1	**10**

Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання дисципліни	Навчально-пізнавальна діяльність здійснюватиметься наступними методами: *лекція* (традиційна (тематична), проблемна) із застосуванням мультимедійних засобів (PowerPoint-презентація) та інтерактивних методів; *семінарське заняття* (доповідь, розширене обговорення, дискусія) із застосуванням елементів створення ситуації пізнавальної новизни та „мозкового штурму”; *самостіна робота* студентів з джерелами та літературою, розв’язання проблемних питань і написання творчих робіт з їх наступним обговоренням.
Необхідне обладнання	Комп’ютерне та мультимедійне устаткування
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: • Семінарські заняття: 80% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 80; • Тестовий контроль: 20% семестрової оцінки. Максимальна кількість балів 20. Підсумкова максимальна кількість балів 100.

Теми для самостійної роботи	1. Проаналізуйте роль Віденської конвенції про дипломатичні зносини (1961 р.) у формуванні сучасних норм обслуговування. 2. Дослідіть еволюцію протоколу від історичних королівських дворів до сучасних міжнародних самітів. 3. Опишіть вимоги до запрошень, дрес-коду та часу початку/завершення різних типів заходів. 4. Дослідіть особливості розсадження, коли присутні представники конфліктуючих держав. 5. Підготуйте стислий звіт про ключові культурні відмінності у сфері харчування та спілкування для гостей з Китаю, Японії, США та Саудівської Аравії. 6. Проаналізуйте вплив основних світових релігій (іслам, юдаїзм, індуїзм) на дієтичні вимоги гостей. 7. Дослідіть "мову квітів" та її використання в декорі столу під час дипломатичних заходів. 8. Опишіть протокол зустрічі, супроводу та прощання з високопоставленими гостями. 9. Дослідіть світові практики маркування алергенів та спеціальних дієтичних потреб у меню. 10. Опишіть вимоги до зовнішнього вигляду, гігієни та поведінки офіціантів під час обслуговування перших осіб. 11. Опишіть особливості процедури конфіденційного check-in/check-out без участі рецепції. 12. Проаналізуйте вимоги до транспортного парку готелю при обслуговуванні дипломатичних візитів. 13. Проаналізуйте типові комунікаційні бар'єри між персоналом та гостями різних культур (на прикладі зорового контакту, дистанції). 14. Розробіть міні-тренінг для персоналу на тему "Повага до культурних відмінностей". 15. Дослідіть міжнародні стандарти дрес-коду для персоналу готелів та ресторанів високого класу. 16. Проаналізуйте етичні дилеми, пов'язані з наданням конфіденційної інформації про гостей.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено: 1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу 7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції 8. План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту Коледжу.
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за оригінальні відповіді студентів з заявленої теми.
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Smart school та Classroom, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Укладач: Викладач Любомир БЕЗРУЧКО