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

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«29» серпня 2024 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Вступ до професійного розвитку з готельно-ресторанної справи»

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 29.08.2024 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2024

Загальна інформація	
Назва дисципліни	Вступ до професійного розвитку з готельно-ресторанної справи
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Пулюя 38. Кабінет – Г11 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:	Припутень Максим Петрович, Викладач вищої категорії, викладач-методист, голова циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Контактна інформація викладача	maksympryputen@gmail.com
Консультації по курсу	Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю) в аудиторії Г11 (вул. Пулюя 38). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
Тривалість дисципліни	90 год.
Розподіл за видами занять та годинами навчання	➢ 40 годин лекцій, ➢ 20 годин практичних занять, ➢ 30 годин самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://classroom.google.com
Очікувані результати навчання	➢ Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг. ➢ Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ➢ Усвідомлювати структуру та функції готельно-ресторанної індустрії. ➢ Знати вимоги до персоналу, стандартів обслуговування та етики професії. ➢ Розуміти базові принципи управління закладами готельно-ресторанної сфери.
Форма навчання	денна

Опис дисципліни
Інформація про дисципліну: Дисципліна спрямована, щоб отримати базові знання про готельно-ресторанну індустрію, ознайомитися з її структурою та основними напрямами діяльності. Курс розвиває комунікативні та соціальні навички, вчить ефективно працювати в команді, правильно взаємодіяти з відвідувачами та дотримуватися стандартів обслуговування. Дисципліна допомагає підготуватися до подальшого вивчення спеціалізованих курсів, формує професійну свідомість і відповідальність, а також сприяє розвитку мотивації до навчання та професійного зростання. У результаті вивчення курсу студент здобуває орієнтацію в професії, розуміння її специфіки та вимог, готовність планувати власну кар'єру і реалізовувати себе в готельно-

ресторанній сфері.

Зміст навчальної дисципліни охоплює:

- Поняття та структура сфери гостинності.
- Класифікацію готельного бізнесу.
- Вимоги до закладів розміщення різних категорій.
- Характеристику служб готельного підприємства.
- Організацію бронювання та реєстрації гостей.
- Методи та форми обслуговування споживачів у закладах розміщення.
- Надання основних та додаткових послуг проживаючим та відвідувачам.
- Правила надання готельних та ресторанних послуг.
- Особливості організації, управління та технології обслуговування у підприємствах харчування при готелях.

Мета курсу: ознайомлення студентів із професійними вимогами та стандартами готельно-ресторанної індустрії, формування базових знань про структуру галузі та професійні ролі, розвиток комунікативних, організаційних та саморозвивальних навичок, а також сприяння усвідомленому плануванню кар'єри і підготовці до подальшого професійного зростання.

Цілі курсу: ознайомити студентів із готельно-ресторанною індустрією, її структурою, основними напрямами діяльності та професійними ролями, розвиток навичок комунікації, роботи в команді та обслуговування клієнтів, а також формування здатності оцінювати власні сильні та слабкі сторони для планування професійного розвитку.

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.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

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

ЗК7. Здатність працювати в команді.

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.

СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.

СК10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Програмні результати навчання:

РН6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.

РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

Література для вивчення дисципліни:

Нормативно-законодавча база

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. №325/95-ВР.
2. Національний Стандарт України «ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. Національний Стандарт України «ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
4. НАССР (система управління безпечністю харчових продуктів, яка аналізує потенційні ризики та контролює критичні точки на всіх етапах виробництва, починаючи від сировини до кінцевого споживача).

Базова література

1. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
2. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Додаткова література

4. Інформаційні системи і технології і готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н., проф. М.К. Сукача та к.е.н., доц. М.М. Скопеня. – К.: Видавництво Ліра-К, 2019. –764 с.
5. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент. 3-те видання : навч. посіб. / Л. Нечаюк, Н. Нечаюк. –К. : Центр навчальної літератури, 2017. –344 с.
6. Самодай В.П. Технологія готельної справи: навчальний посібник. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. 308 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ : Альтапрес, 2016. 447 с.
8. Чепурда Л. М., Таньков К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Черкаси: ЧДТУ, 2015. 427 с.

Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Поняття та структура сфери гостинності. Готельний бізнес та його класифікація.	**Знати**: поняття та структура сфери гостинності; готельний бізнес і його класифікацію (категорії, типи, формати). **Розрізняти**: типи та категорії готелів; основні підрозділи сфери гостинності. **Застосовувати**: використовувати знання при виборі готелю або організації туристичних послуг; оцінювати рівень сервісу та послуг.	Питання, тести, самостійна робота
2.	Організаційна та управлінська структура закладів розміщення.	**Знати:** поняття організаційної та управлінської структури закладів розміщення; основні підрозділи готелю: адміністрація, рецепція, обслуговуючий персонал, служби харчування та технічного забезпечення. **Розрізняти:** ролі та обов'язки	Питання, самостійна, практичне заняття

		керівного та обслуговуючого персоналу; лінійну, функціональну та змішану організаційні структури. **Застосовувати:** знання для оцінки роботи персоналу та організації служб готелю; планувати ефективну взаємодію між підрозділами.	
3.	Організація готельного господарства. Ресторанне господарство, як складова частина індустрії гостинності	**Знати:** основи організації готельного господарства; роль ресторанного господарства у сфері гостинності. **Розрізняти:** функції готельного та ресторанного господарства; види закладів харчування та їх організаційні форми. **Застосовувати:** організовувати роботу готелю та ресторану на практиці; планувати взаємодію між підрозділами для забезпечення якісного сервісу.	Питання, самостійна робота
4.	Служби готельного підприємства	**Знати:** основні служби готелю: адміністративна, рецепція, обслуговуючий персонал, служба харчування, технічне забезпечення, охорона; функції кожної служби та їх роль у роботі готелю. **Розрізняти:** обов'язки та функції різних служб; лінійну та функціональну взаємодію між підрозділами. **Застосовувати:** організовувати роботу служб для забезпечення якісного сервісу; контролювати виконання обов'язків персоналу.	Питання, самостійна, практичне заняття
5.	Розвиток, концепція, класифікація ресторанного господарства	**Знати:** основні етапи розвитку ресторанного господарства; поняття концепції ресторану (тематична спрямованість, цільова аудиторія, стиль обслуговування); класифікацію закладів ресторанного господарства. **Розрізняти:** види закладів ресторанного господарства та їх особливості; концепції ресторану та їх вплив на організацію роботи. **Застосовувати:** вибирати відповідний тип ресторану для конкретної аудиторії чи заходу; використовувати концепцію та класифікацію при організації ресторанного бізнесу.	Питання, самостійна, практичне заняття
6.	Організація бронювання та реєстрації гостей. Організація надання основних та додаткових послуг	**Знати:** процес бронювання та реєстрації гостей у готелі; основні послуги готелю та додаткові послуги; основи організації обслуговування гостей для забезпечення комфорту. **Розрізняти:** основні та додаткові послуги готелю; етапи бронювання та	Питання, тести, самостійна робота

		реєстрації гостей. **Застосовувати:** використовувати знання для організації процесу заселення та надання послуг; забезпечувати високий рівень сервісу та задоволення потреб гостей.	
7.	Аналіз та характеристика послуг підприємства. Організація та забезпечення надання послуг гостям	**Знати:** види послуг підприємства готельного та ресторанного господарства; характеристика основних та додаткових послуг; принципи організації та забезпечення надання послуг гостям. **Розрізняти:** основні та додаткові послуги; рівень якості та стандарти обслуговування. **Застосовувати:** організовувати роботу персоналу для надання високоякісних послуг; використовувати знання для покращення сервісу та задоволення потреб гостей.	Питання, самостійна, практичне заняття
8.	Сертифікація готельних послуг. Правила та норми сертифікації	**Знати:** поняття сертифікації готельних послуг; основні правила та норми сертифікації; види сертифікації. **Розрізняти:** категорії та стандарти готелів за результатами сертифікації; відмінності між обов'язковою та добровільною сертифікацією. **Застосовувати:** використовувати правила сертифікації для підвищення якості послуг; оцінювати відповідність готелю встановленим стандартам.	Питання, тести, самостійна, практичне заняття
9.	Характеристика видів обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.	**Знати:** основні види обслуговування гостей у готелях; особливості кожного виду обслуговування та його роль у сфері гостинності. **Розрізняти:** види обслуговування за способом надання послуг; рівень персоналізації та участь персоналу у процесі обслуговування. **Застосовувати:** забезпечувати ефективне обслуговування гостей з урахуванням типу послуг; використовувати знання про види обслуговування для підвищення якості сервісу.	Питання, тести, самостійна робота
10.	Методи та форми обслуговування споживачів у закладах розміщення. Обслуговування та форми роботи служби харчування.	**Знати:** методи обслуговування гостей у готелях; організація роботи служби харчування та основні її форми. **Розрізняти:** методи обслуговування та їх доцільність у різних типах закладів; форми роботи служби харчування за типом послуг і обслуговування.	Питання, тести, самостійна, практичне заняття

		Застосовувати: обирати метод і форму обслуговування відповідно до потреб гостей; організовувати роботу служби харчування для забезпечення якісного сервісу.	
11.	Документаційне забезпечення діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг. Реєстрація виїзду та оформлення супровідних документів	**Знати:** види документації готельного підприємства; правила надання готельних послуг; процедуру виїзду гостей та оформлення супровідних документів. **Розрізняти:** основні документи для обліку та контролю гостей; процедури заселення та виїзду гостей. **Застосовувати:** оформлювати реєстраційні та супровідні документи; забезпечувати дотримання правил надання послуг та обліку гостей.	Питання, самостійна, практичне заняття
12.	Культура та якість обслуговування працівниками сфери гостинності. Анкета якості готельного обслуговування	**Знати:** поняття культури обслуговування та її роль у сфері гостинності; показники якості обслуговування в готелях; призначення та структуру анкети оцінки якості готельного обслуговування. **Розрізняти:** рівні якості обслуговування; елементи анкети та їх значення для оцінки сервісу. **Застосовувати:** оцінювати якість обслуговування гостей за допомогою анкети; використовувати результати оцінки для підвищення стандартів сервісу.	Питання, самостійна, практичне заняття
13.	Основи маркетингу в індустрії гостинності. Планування реклами, мотивація роботи персоналу підприємства	**Знати:** основи маркетингу у сфері гостинності та його роль у просуванні послуг; принципи планування реклами та вибору каналів просування; методи мотивації персоналу для підвищення якості обслуговування. **Розрізняти:** види маркетингових інструментів і рекламних стратегій; методи матеріальної та нематеріальної мотивації персоналу. **Застосовувати:** планувати рекламні кампанії для залучення клієнтів; використовувати мотиваційні методи для підвищення ефективності роботи персоналу.	Питання, самостійна, практичне заняття
14.	Особливості організації, управління та технології обслуговування у підприємствах харчування при готелях. Розробка презентації готельного	**Знати**: принципи організації та управління підприємствами харчування при готелях; основні технології обслуговування гостей у ресторанах готелів; основи розробки презентації готельного підприємства. **Розрізняти**: види технологій обслуговування та їх доцільність у	Питання, самостійна, практичне заняття

	підприємства	різних закладах; основні підходи до створення презентації готельного підприємства. **Застосовувати**: організовувати ефективну роботу служби харчування при готелях; використовувати технології обслуговування для підвищення рівня сервісу; створювати презентації для демонстрації послуг та можливостей готелю.	

4. Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	**Максимальна кількість балів**
Лекція	0/0
Практичні заняття	50/40
Проміжний тестовий контроль	50/30
Залік	0/30
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 4	Пр 6	Пр 7	Пр 8	Пр 9	Пр 10		ТК-1	ТК-2	ТК-3	ТК-4	ТК-5	
5	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	5	5		**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	
Max= 50											**Max= 50**					**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; *практичне заняття* (розширене обговорення, розрахункова частина, заповнення технологічної документації, дискусія) із застосуванням елементів створення ситуації пізнавальної новизни та „мозкового штурму"; *самостійна 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: • практичні заняття: 40% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 40; • письмові роботи: 30% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 30; • залік: 30 % семестрової оцінки. Максимальна кількість балів 30. Підсумкова максимальна кількість балів 100.
Теми для самостійної роботи	1. Дослідження сучасних тенденцій розвитку сфери гостинності в Україні та світі. 2. Аналіз класифікації готелів за категоріями та рівнем сервісу на прикладі обраного регіону. 3. Порівняльний аналіз типів готельних підприємств (готель, мотель, апарт-готель, хостел) за основними характеристиками. 4. Розробка організаційної схеми управління готелем середнього класу. 5. Аналіз ролі керівника у забезпеченні ефективного функціонування готельного підприємства. 6. Дослідження впливу структури управління на якість обслуговування гостей. 7. Розробка рекомендацій щодо оптимізації роботи готельного господарства. 8. Аналіз концепцій організації ресторанного господарства в готелях різних категорій. 9. Дослідження функцій та завдань ключових служб готелю (ресепшн, служба прибирання, консьєрж). 10. Розробка інструкції для персоналу однієї із служб готелю. 11. Аналіз сучасних тенденцій розвитку ресторанного бізнесу в готелях. 12. Порівняльний аналіз концепцій ресторанного обслуговування («all inclusive», «à la carte») та обґрунтування їх доцільності. 13. Розробка алгоритму роботи служби бронювання та реєстрації готелю. 14. Аналіз впливу автоматизованих систем бронювання на ефективність обслуговування гостей. 15. Дослідження прикладу впровадження нової послуги в готельному підприємстві. 16. SWOT-аналіз послуг конкретного готелю. 17. Оцінка якості надання послуг на прикладі готелю та розробка пропозицій щодо її покращення.

	18. Дослідження процедури сертифікації готельних послуг в Україні. 19. Дослідження типів обслуговування (самообслуговування, обслуговування офіціантом, конс'єрж-сервіс) у конкретному закладі. 20. Порівняльний аналіз відповідності видів обслуговування та категорії готелю. 21. Розробка покрокового плану обслуговування VIP-гостей. 22. Розробка пакету документів для реєстрації та виїзду гостей. 23. Аналіз правил оформлення супровідних документів для готелю. 24. Розробка анкети оцінки якості обслуговування гостей готелю. 25. Дослідження впливу професійної культури персоналу на задоволеність клієнтів. 26. Планування рекламної кампанії готелю на сезон відпусток.
Питання до заліку	1. Дати визначення сфери гостинності. 2. Пояснити відмінності між готелем, мотелем, апарт-готелем і хостелом. 3. Пояснити, як структура управління впливає на якість обслуговування гостей. 4. Пояснити роль служб готелю у забезпеченні його функціонування. 5. Навести приклади оптимізації роботи готельного господарства. 6. Охарактеризувати функції ресторанного господарства в готелі. 7. Назвати основні типи ресторанного обслуговування. 8. Перелічити ключові служби готелю та їх основні функції. 9. Охарактеризувати роль ресепшн у забезпеченні обслуговування гостей. 10. Навести приклади сучасних тенденцій розвитку ресторанного бізнесу. 11. Порівняти концепції «all inclusive», «à la carte» та «buffet». 12. Охарактеризувати процес бронювання та реєстрації гостей. 13. Пояснити роль автоматизованих систем бронювання. 14. Назвати основні документи, що оформлюються під час реєстрації гостей. 15. Навести приклади основних і додаткових послуг готелю. 16. Пояснити вплив додаткових послуг на відпочинок гостей. 17. Провести SWOT-аналіз послуг готелю. 18. Охарактеризувати показники якості обслуговування. 19. Пояснити основні етапи сертифікації готельних послуг в Україні. 20. Назвати види обслуговування гостей у готелі. 21. Пояснити особливості обслуговування VIP-гостей. 22. Навести приклади форм самообслуговування у закладах розміщення. 23. Назвати основні форми обслуговування у ресторанах при готелях. 24. Охарактеризувати роль консьєржа у підвищенні якості сервісу. 25. Перелічити основні документи для реєстрації та виїзду гостей. 26. Пояснити правила оформлення супровідних документів у

	готелі. 27. Назвати основні методи оцінки якості обслуговування. 28. Пояснити основні принципи маркетингу у готельному бізнесі. 29. Навести приклади рекламних стратегій для готелів. 30. Охарактеризувати методи мотивації персоналу у сфері гостинності.
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 практичних 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 Максим ПРИПУТЕНЬ