

## Силабус (Syllabus)

<b>Назва дисципліни</b>	<b><i>Особливості зарубіжного сервісу</i></b>
	<b><i>Інформація про викладача</i></b>
<b>Викладач</b>	<i>Ліпінська Катерина Василівна, викладачка вищої кваліфікаційної категорії, викладачка-методистка сайт – <a href="http://vki.vin.ua/ua/wp-content/uploads/2023/09/%D0%9B%D0%86%D0%9F%D0%86%D0%9D%D0%A1%D0%AC%D0%9A%D0%90-%D0%9A%D0%90%D0%A2%D0%95%D0%A0%D0%98%D0%9D%D0%90-%D0%92%D0%90%D0%A1%D0%98%D0%9B%D0%86%D0%92%D0%9D%D0%90.pdf">http://vki.vin.ua/ua/wp-content/uploads/2023/09/%D0%9B%D0%86%D0%9F%D0%86%D0%9D%D0%A1%D0%AC%D0%9A%D0%90-%D0%9A%D0%90%D0%A2%D0%95%D0%A0%D0%98%D0%9D%D0%90-%D0%92%D0%90%D0%A1%D0%98%D0%9B%D0%86%D0%92%D0%9D%D0%90.pdf</a> e-mail:</i>
	<b><i>Опис навчальної дисципліни</i></b>
<b>Обсяг</b>	<i>Кредитів - 90/3 Лекцій - 16 годин Семінарських - 8 годин Практичних - 8 годин Самостійна робота студентів – 58 годин</i>
<b>Мова викладання</b>	<i>українська</i>
<b>Семестр / форма підсумкової атестації</b>	<i>3 семестр / залік</i>
<b>Політика академічної доброчесності</b>	<a href="https://drive.google.com/file/d/11WWuPPYioYwWi7QIE1Ctc9YqfLNieVUN/view">https://drive.google.com/file/d/11WWuPPYioYwWi7QIE1Ctc9YqfLNieVUN/view</a>
<b>Короткий опис курсу</b>	<i>Дисципліна «Особливості зарубіжного сервісу» призначена для формування у майбутніх фахівців знань про особливості обслуговування туристів у контексті різноманітних культурних, національних та релігійних традицій. Студенти ознайомляться з специфікою обслуговування в різних країнах, а також навичками міжкультурної комунікації.</i>
<b>Мета та завдання курсу</b>	<i>Метою вивчення вибіркової дисципліни «Особливості зарубіжного сервісу» є вивчення технології та організації обслуговування туристів з урахуванням особливостей національних та релігійних традицій різних країн. Основними завданнями вивчення дисципліни «Особливості зарубіжного сервісу» є: знати загальну характеристику харчування у країнах Європи, Америки, Африки, Австралії та Океанії, країн Близького Сходу та Азії; уміти формувати асортимент страв для харчування туристів із різних країн; знати види туризму, види та форми туристичних документів; визначати туристичні скорочення при обслуговуванні іноземних туристів; уміти користуватися нормативною документацією, що регламентує</i>

туристичну діяльність в Україні, розробляти конкурентоспроможний туристичний продукт;

уміти організувати обслуговування іноземних туристів в закладах готельно-ресторанного господарства;

знати інноваційні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства;

уміти впроваджувати новинки в готельно-ресторанному бізнесі;

знати особливості розвитку нових форматів закладів індустрії гостинності (готельні підприємства) та їх трансформацію на сучасному ринку;

уміти керувати напрямами і варіантами розвитку підприємств індустрії гостинності у нестабільному ринковому середовищі;

знати інноваційні технології сервісу і ексклюзивні додаткові послуги у концептуальних закладах готельно-ресторанного бізнесу;

уміти володіти професійними знаннями, навичками та вміннями щодо розроблення і впровадження ексклюзивних технологій сервісу.

**Курс має на меті сформувати та розвинути наступні компетентності студентів:**  
Загальні компетентності

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.  
ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.  
ЗК 5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.  
ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.  
ЗК 7. Здатність працювати в команді.  
ЗК 8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.  
СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.  
СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.  
СК 3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.  
СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.  
СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.  
СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Спеціальні компетенції

**Програмні результати навчання**

Програмні результати навчання

ПРН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності.  
ПРН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.  
ПРН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.  
ПРН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.  
ПРН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.  
ПРН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

**Структура  
дисципліни**

№ теми	Назва розділу і теми	Денна форма					Заочна форма					Форма контролю
		Кількість годин					Кількість годин					
		Усього	Аудиторних занять				Аудиторних занять					
			Л	С	П	С.р.	Усього	Л	С	П	С.р.	
Розділ 1. Загальна характеристика особливостей харчування народів світу		<b>32</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>20</b>						
1.1.	Гастрономічні особливості країн Європи	12	2	-	2	8						ВОК, О, Д, Е.
1.2.	Гастрономічні особливості країн Америки, Африки, Австралії та Океанії	10	2	2	-	6						ВОК, О, Д, Е, Т.
1.3.	Гастрономічні особливості країн Близького Сходу та Азії	10	2	2	-	6						ВОК, О, Д, Е, Т.
Розділ 2. Організація та особливості обслуговування іноземних громадян		<b>24</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>16</b>						
2.1.	Туристична індустрія та її суб'єкти	12	2	-	2	8						ВОК, О, Д, Е, Т.
2.2.	Особливості організації обслуговування іноземних туристів	12	2	-	2	8						ВОК, О, Д, Е, Т.
Розділ 3. Інноваційні форми обслуговування в сфері гостинності		<b>34</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>22</b>						
3.1.	Інноваційні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства	12	2	2	-	8						ВОК, О, Д, Е, Т.
3.2.	Інновації в готельному бізнесі	10	2	2	-	6						ВОК, О, Д, Е, Т.
3.3.	Інноваційні форми надання специфічних професійних послуг у сфері гостинності	12	2	-	2	8						ВОК, О, Д, Е, Т.
<b>Разом</b>		<b>90</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>58</b>						

Підсумковий контроль

залік

**Політика дисципліни**

Форми контролю

- усне та письмове опитування - О;

- *дискусія, диспут - Д;*
- *реферати, есе - Е;*
- *ведення опорного конспекту – ВОК;*
- *презентації та виступи на наукових заходах – П;*
- *тестування – Т.*
- *диференційований залік – ДЗ.*

**Список  
рекомендованих  
джерел**

***Нормативно-правові документи***

1. Закон України: «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.
2. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ : Держстандарт України, 2004. 17 с.
4. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Київ: Держстандарт України, 2006. 28 с.

***Базова***

5. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: навч. посіб. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2003. 200 с.
6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
7. Машир Н. П., Пасюк А. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності. Навч. посіб. Київ: «Кондор видавництво», 2016. 392 с.
8. Мостова Л. М., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків : Світ Книг, 2019. 657 с.
9. Новікова О. В., Радченко Л. О., Вінніченко К. П., Льовшина Л. Д., Пивоваров П. П., Чубар Л. І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2018. 411 с.
10. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу: навч. посіб. Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. 268 с.
11. Ощипок І. М., Пономарьов П. Х., Філь М. І. Кухні народів світу: Навч. посіб. Львів : Видавництво «Магнолія 2006», 2015. 248 с.
12. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб. Київ: Кондор, 2013. 250 с.

***Допоміжна***

13. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
14. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.

***Інформаційні ресурси***

15. Офіційний сайт Верховної ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>
16. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281. URL: <https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ-4281-2004>