

КИЇВСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ  
ТОРГОВЕЛЬНО-  
ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ

ХАРКІВСЬКИЙ  
ТОРГОВЕЛЬНО-  
ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
КНТЕУ

**КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ**  
**The Culture of Hotel and Restaurant Service**

Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Навчальний рік	2021/2022
На якому курсі викладається	3
В якому семестрі (-ах) викладається	5-8
Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	180/6
Тижневе навантаження	4 години
Мова викладання	Українська
Статус дисципліни	Вибіркова

### Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові	Паньків Марія Михайлівна
Науковий ступінь, вчене звання	Кандидат історичних наук
Кафедра	<a href="#">Туристичного та готельного бізнесу</a>
Посада	Доцент
Профіль викладача	<a href="#">Google Scholar</a> / <a href="#">ORCID</a> / <a href="#">ResearchGate</a>
Контактна інформація	<a href="mailto:m.pankiv@knute.edu.ua">m.pankiv@knute.edu.ua</a>

### Анотація

Дисципліна «Культура готельно-ресторанного сервісу» - вибіркова навчальна дисципліна, яка передбачає ознайомлення з різними аспектами обслуговування в готельно-ресторанних підприємствах, що ілюструються конкретними прикладами з практики роботи підприємств готельно-ресторанної галузі в Україні та за кордоном.

Культура сервісу – це невід’ємна складова загальної культури суспільства. Після опанування даного курсу стане зрозумілим, що культура сервісу – це багатоаспектне поняття, яке відображає рівень процесу обслуговування в психологічному, етичному, естетичному, організаційно-технологічному та інших аспектах взаємопов’язаних та взаємозалежних.

### Мета дисципліни

Формування у студента комплексу знань щодо основних складових культури готельно-ресторанного сервісу та практичних навичок використання окремих елементів культури сервісу з метою створення атмосфери гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

### У результаті вивчення дисципліни студент буде

*знати:*

- теоретичні основи культури готельно-ресторанного сервісу, основні терміни та визначення;

- особливості впливу культури сервісу на концепцію готельно-ресторанних закладів, стратегію і тактику їх поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг;
- стандарти культури сервісу в готельно-ресторанній сфері;
- психологічні засади культури готельно-ресторанного сервісу;
- естетичні аспекти сервісної діяльності;
- особливості професійної етики в готельно-ресторанному бізнесі, її принципи та норми;
- культуру ділових взаємовідносин та діловий етикет в готельно-ресторанному бізнесі;
- основи і принципи формування корпоративної культури в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- роль іміджу та фірмового стилю у формуванні культури готельно-ресторанного сервісу;
- проблеми та особливості культури вітчизняного готельно-ресторанного сервісу;

*вміти:*

- застосовувати стандарти культури сервісу в діяльності готельно-ресторанних закладів;
- визначати підходи до обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки;
- формувати позитивний імідж готельно-ресторанних закладів;
- застосовувати на практиці основні принципи професійної етики в готельно-ресторанному сервісі;
- використовувати норми ділового етикету, ефективно проводити ділові прийоми, переговори, бесіди та ін.;
- поводитися в конфліктних ситуація, вирішувати та попереджувати конфлікти під час організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанних закладах.

## **Передумови вивчення дисципліни**

Знання основ філософії, психології, готельно-ресторанної справи.

## **Програма дисципліни**

### *Тема 1 Теоретичні основи культури готельно-ресторанного сервісу*

Визначення поняття «сервіс». Джон Шоул про культуру сервісу. Відмінності між сервісом та послугою. Основні характеристики послуг та особливості діяльності підприємств сервісу. Складові індустрії сервісу: технічний сервіс, технологічний сервіс, інформаційний сервіс, транспортно-комунікативний сервіс, соціально-культурний сервіс. Матеріальні та нематеріальні рівні сервісу. Сервіс як загальна культура готельно-ресторанного комплексу. Міжнародні стандарти обслуговування в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Послуга як складова сервісу та визначний фактор успішної конкуренції. Три рівні сервісу: технологічний, консультативний, індивідуальний. Якість послуги: принципи оцінювання. Аспекти якісного сервісу.

### *Тема 2 Психологічна культура готельно-ресторанного сервісу*

Загальне поняття про психологію сервісу. Поняття психологічної культури готельно-ресторанного сервісу. Завдання психології сервісу. Психологія процесу обслуговування в готельно-ресторанних закладах: етапи, характеристика. Особливості поведінки співробітника контактної зони готельно-ресторанного комплексу в залежності від темпераменту споживача. Психологічні стилі споживчої поведінки клієнтів. Конфліктні ситуації та їх вирішення: психологічні аспекти.

### *Тема 3 Етична культура готельно-ресторанного сервісу*

Визначення поняття «етика». Основні категорії етики: добро, честь, гідність, совість, обов'язок, відповідальність, взаємодопомога, справедливість. Адміністративна етика. Особливості професійної моралі та культури на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Моральні вимоги суспільства до працівників індустрії гостинності. Ставлення працівників індустрії гостинності до обов'язків з урахуванням вимог суспільства. Поведінка працівників індустрії гостинності, їхні моральні якості, навички, переконання. Завдання професійної етики в готельно-ресторанному бізнесі.

#### *Тема 4 Культура ділового спілкування в готельно-ресторанного бізнесі*

Структура комунікативного процесу. Вербальні засоби ділового спілкування. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Культура ділової бесіди. Культура ділової наради. Культура ділових телефонних переговорів. Культура ділової переписки. Культура проведення переговорів із закордонними партнерами. Правила спілкування в електронному просторі.

#### *Тема 5 Корпоративна культура готельно-ресторанного сервісу*

Поняття «корпоративної культури»: її основні види і форми. Типологія галузевих культур підприємства. Процес формування корпоративної культури. Принципи і правила корпоративної культури. Структура корпоративної культури. Функції корпоративної культури. Основні цінності корпоративної культури готельно-ресторанного комплексу. Основні ознаки корпоративної культури готельно-ресторанного комплексу. Домінуючі типи корпоративної культури. Основні критерії і правила розробки кодексів корпоративної поведінки в готелі та ресторані.

#### *Тема 6 Естетична культура готельно-ресторанного сервісу*

Визначення поняття «естетика». Основні естетичні категорії. Поняття про «дизайн». Дизайн підприємств індустрії гостинності. Художні стилі та дизайн підприємств харчування. Історичні аспекти формування дизайну готелів. Вимоги до складання та естетичного оформлення меню.

#### *Тема 7 Імідж та фірмовий стиль в культурі готельно-ресторанного сервісу*

Загальні відомості про імідж в готельно-ресторанному сервісі. Структура іміджу готельно-ресторанного комплексу. Поняття та цілі формування фірмового стилю готельно-ресторанного комплексу. Психологічні аспекти фірмового стилю в готельно-ресторанному сервісі. Роль архітектури та інтер'єру при формуванні іміджу готельно-ресторанного комплексу. Музика як важлива складова у формуванні фірмового стилю підприємств харчування.

### **Особливості та політики дисципліни**

Особливість організації освітнього процесу з дисципліни «Культура готельно-ресторанного сервісу» полягає у поєднанні традиційних і нетрадиційних методів викладання з використанням інноваційних технологій: лекції (тематичні, проблемні, лекції-дискусії); практичні заняття (дискусії, робота в малих групах, моделювання ситуацій).

Під час практичних занять передбачається вирішення ситуаційних завдань та кейсів, які засновані на реальних прикладах з діяльності вітчизняних та закордонних готельно-ресторанних закладів.

Від студентів очікується регулярне відвідування лекційних і практичних занять згідно з розкладом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із деканатом. Списування під час поточного та підсумкового контролю заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів).

## **Форми та методи оцінювання**

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-боловою шкалою та шкалою ЄКТС відповідно до діючого [Положення про оцінювання результатів навчання студентів](#).

*Поточний контроль (60 балів):* 1) укладання глосарію; 2) підготовка та захист критичної рецензії-відгуку на готель або ресторанний заклад; 3) вирішення ситуаційних завдань та кейсів; 4) поточне тестування на [Порталі освітніх ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу Інституту](#).

*Підсумковий семестровий контроль (40 балів):* письмовий екзамен. Структура екзаменаційного білету: завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування); завдання на оцінювання практичних навичок (текст: ситуаційне завдання, творче завдання, розрахунково-аналітичне завдання); завдання на оцінювання професійних вмінь (текст: ситуаційне завдання, творче завдання, розрахунково-аналітичне завдання).

Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

## **Рекомендовані джерела інформації**

1. Ламперт К. Психология отелей, ресторанов и баров / К. Ламперт; [перевод с английского А. В. Коченгин]. – Харьков : Гуманитарный центр, 2015. – 272 с.
2. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варапаєв, А. В. Цюлковська. - Харків: Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2015. - 211 с.
3. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – Київ : «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.
4. Машир Н., Пасюк А. Ресторанний сервіс та секрети гостинності / Н. Машир, А. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.
5. Шоул Дж. Первокласний сервіс как конкурентное преимущество / Дж. Шоул; [перевод с английского И. Евстигнеева]. – 9-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2017. – 379 с.
6. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. - Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 412 с.
7. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 312 с.