

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Культура готельно-ресторанного сервісу

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки
студентів ступеня
вищої освіти

бакалавр

молодший бакалавр,
бакалавр чи магістр

року набору 2017

курсу

4

номер курсу, на якому викладається дисципліна

форма навчання

денна/заочна

форма навчання

статус дисципліни

вибіркова

Харків, 2020 рік

Розробник:

Паньків Марія Михайлівна,
доцент кафедри туристичного
та готельного бізнесу,
кандидат історичних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю,
науковий ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

Програму розроблено на підставі силябусу навчальної дисципліни, затвердженого на засіданні методичної ради інституту, протокол від 08.05.2020 р. № 4.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту, протокол від 11.09.2020 р. № 1.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання навчальної дисципліни є 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.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є специфіка культури готельно-ресторанного сервісу, її психологічні, етичні та естетичні аспекти та особливості формування професійної культури працівника готельно-ресторанної галузі.

У результаті вивчення дисципліни студент має:

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 ситуаціях, вирішувати та попереджувати конфлікти під час організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанних закладах.

2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ 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-ресторанному бізнесі

Культура ділової бесіди. Культура ділової наради. Культура ділових телефонних переговорів. Культура ділової переписки. Культура проведення переговорів із закордонними партнерами.

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.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви тем	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	
Тема 1 Теоретичні основи культури готельно-ресторанного сервісу	23	4		4		15						13	2				11							
Тема 2 Психологічна культура готельно-ресторанного сервісу	28	4		4		20						13			2		11							
Тема 3 Етична культура готельно-ресторанного сервісу	23	4		4		15						13	2				11							
Тема 4 Культура ділового спілкування в готельно-ресторанному бізнесі	27	6		6		15						13			2		11							
Тема 5 Корпоративна культура готельно-ресторанного сервісу	28	4		4		20						13	2				11							
Тема 6 Естетична культура готельно-ресторанного сервісу	28	4		4		20						12					12							
Тема 7 Імідж та фірмовий стиль в культурі готельно-ресторанного сервісу	23	4		4		15						13			2		11							
Усього годин/кредитів ECTS	180/ 6	30		30		120						90/3	6		6		78							

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні у відповідному інтерактивному курсі на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4627>

4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1 Теоретичні основи культури готельно-ресторанного сервісу

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Історичні етапи розвитку послуг та сервісної діяльності.
2. Сервіс як засіб задоволення потреб людини.
3. Підходи до трактування поняття культура сервісу в науковій літературі.
4. Структура культури сервісу.
5. Компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в індустрії гостинності.
6. Комфорт як якісна характеристика готельно-ресторанного сервісу.
7. Сучасні аспекти сервісної діяльності в готельно-ресторанному бізнесі в Україні та світі.

Тема 2 Психологічна культура готельно-ресторанного сервісу

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Психологічні стилі споживчої поведінки клієнтів.
2. Психологія процесу обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі: етапи, характеристика.
3. Специфіка роботи з категорією «важких гостей».
4. Конфліктні ситуації та їх вирішення: психологічні аспекти.
5. Правила поведінки персоналу готельно-ресторанних закладів при розгляді скарг гостей.

Тема 3 Етична культура готельно-ресторанного сервісу

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Міжнародні вимоги професійної етики працівників в сфері гостинності.
2. Кодекс професійної етики працівників «контактної зони».
3. Адміністративна етика в підприємствах готельно-ресторанного сервісу.
5. Обґрунтуйте моральну цінність феномену професіоналізму.
6. Поясніть сутність моральних обов'язків керівника.
7. Основні етичні погляди у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
8. Методи оцінки рівня культури фахівців готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 4 Культура ділового спілкування в готельно-ресторанному бізнесі

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Формування культури ділової взаємодії фахівців готельно-ресторанного бізнесу.
2. Практичні аспекти службового спілкування та фактори впливу.
3. Характеристика стилів спілкування.
4. Культура вербального професійного спілкування.
5. Системами невербальних засобів спілкування: оптико-кінетична (кінесика); паралінгвістична система; екстралінгвістична система; проксеміка; контакт очей.
6. Основні стратегії, тактика і принципи ведення переговорів.
7. Етикет службової телефонної розмови.

8. Неформальна бесіда: вміння слухати та говорити.
9. Візитні картки. Правила користування візитними картками.
10. Основні принципи підготовки ділових паперів. Ділові листи.
11. Ділові сніданок, обід і вечеря.
12. Контакти із засобами масової інформації.
13. Поняття конфлікту. Основні типи та причини конфліктів.
14. Основні способи управління конфліктною ситуацією.

Тема 5 Корпоративна культура готельно-ресторанного сервісу

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Концепція корпоративної культури в сучасних готельно-ресторанних підприємствах.
2. Основні джерела та етапи формування корпоративної культури.
3. Методи управління корпоративною культурою в готельно-ресторанних підприємствах.
4. Види субкультур в структурі корпоративної культури готельно-ресторанного підприємства.
5. Методи оцінки ефективності корпоративної культури.
6. Особливості формування корпоративної культури в готельних мережах.

Тема 6 Естетична культура готельно-ресторанного сервісу

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Принципи організації внутрішнього простору приміщень в підприємствах готельного і ресторанного господарства.
2. Естетика робочого місця працівника готельно-ресторанного комплексу.
3. Естетика зовнішнього вигляду працівника в сфері готельно-ресторанного господарства.
4. Особливості застосування кольорів в оздобленні приміщень підприємств готельного і ресторанного господарства.
5. Декоративна стилізація в інтер'єрі.
6. Поняття «етностиль». Найпоширеніші етностилі, які застосовуються в оформленні інтер'єрів готельних комплексів (японський, африканський, німецький, французький та ін.
7. Сучасні тенденції декоративного оформлення інтер'єру підприємств готельного і ресторанного господарства.
8. Естетика оформлення страв і сервірування.

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

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Поняття «товарна марка» та «бренд»: сутність, відмінності.
2. Охарактеризуйте елементи фірмового стилю: фірмовий колір, фірмовий шрифт.
3. Вплив культури сервісу на формування іміджу закладу гостинності.
4. Особливості формування фірмового стилю сучасних підприємств індустрії гостинності
5. Музика як елемент формування фірмового стилю ресторанів.

6. Аромати в формуванні фірмового стилю готелів
7. Особливості формування фірмового стилю в міжнародних готельних мережах.
8. Психологічні аспекти формування фірмового стилю.
9. Роль професійної культури у формуванні іміджу готельного підприємства.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено у відповідному інтерактивному курсі на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

<http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4627>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

5. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1 Теоретичні основи культури готельно-ресторанного сервісу</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Вирішення ситуаційного завдання	2	
	Тестування на Порталі	5	5
1.2	<i>Тема 2 Психологічна культура готельно-ресторанного сервісу</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Вирішення ситуаційного завдання	2	4
	Тестування на Порталі	5	5
1.3	<i>Тема 3 Етична культура готельно-ресторанного сервісу</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Вирішення ситуаційного завдання	2	
	Тестування на Порталі	5	5
1.4	<i>Тема 4 Культура ділового спілкування в готельно-ресторанному бізнесі</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Вирішення ситуаційного завдання	2	4
	Тестування на Порталі	5	5
1.5	<i>Тема 5 Корпоративна культура готельно-ресторанного сервісу</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Вирішення ситуаційного завдання	2	

	Тестування на Порталі	5	5
	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1.6	<i>Тема 6 Естетична культура готельно-ресторанного сервісу</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Виконання практичної роботи № 1	4	5
	Тестування на Порталі	5	5
1.7	<i>Тема 7 Імідж та фірмовий стиль в культурі готельно-ресторанного сервісу</i>		
	Укладання глосарію за темою	1	1
	Виконання практичної роботи № 2	4	5
	Тестування на Порталі	5	5
1.7	<i>Додаткові бали</i>	<i>10</i>	<i>10</i>
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	20	20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (ситуаційне завдання)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (ситуаційне завдання)	10	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. 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.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;

- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

10.1. Основні джерела інформації

1. 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.
2. Машир Н. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник / Н. Машир, А. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.
3. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 412 с.
4. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 312 с.

10.2. Додаткові джерела інформації

5. Гакова М. В. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства / М. В. Гакова // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». – 2015. – Випуск 3. – С. 61 – 65.
6. Гірняк Л. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах / Л. Гірняк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». – 2018. – Випуск 21. – С. 50–55.
7. Готельний і ресторанний бізнес в Україні та світі [Електронний ресурс]: [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельно-ресторанного бізнесу]. – Режим доступу : <http://www.hotelbiz.com.ua>. – Станом на 08.09.2020. – Назва з екрана.
8. Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування / Р. Корсак, Г. Колісник, І. Годя // Актуальні питання гуманітарних наук. – 2020. - Випуск 29. – С. 102 – 106.
9. Ламперт К. Психология отелей, ресторанов и баров / К. Ламперт ; [перевод с английского А. В. Коченгин]. – Харьков : Гуманитарный центр, 2015. – 272 с.
10. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 381 с.
11. 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.
12. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; [перевод с английского И. Евстигнеева]. – 9-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2017. – 379 с.