

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет харчових технологій
Кафедра технології харчування

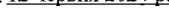
Робоча програма (силабус) освітнього компонента

БК РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС

Спеціальність	Харчові технології
Освітня програма	Крафтові технології та гастрономічні інновації
Рівень вищої освіти	Перший (Бакалаврський)

Суми - 2024

Розробник: **О. Г. Серета**, д.ф., старший викладач кафедри технології харчування

Розглянуто та схвалено на затверджено на засіданні кафедри <u>технології харчування</u> (назва кафедри)	протокол від <u>12 червня 2024 р. № 11</u>
	Завідувач кафедри  (підпис) Оксана МЕЛЬНИК

Погоджено:

Гарант освітньої програми

Марина САМІЛИК (підпис) 19

Декан факультету, де реалізується освітня програма.

Наталія БОЛГОВА
(підпис) (ПІБ)

Рецензія на робочу програму надана ✓

К.Т.Н. доц. Оксан МЕЛЬНИК (додається)
(підпис) (ПІБ)

 ст. викладач. Тетяна МАРЕНКОВА (подається)
(підпис) (ПІБ)

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації

и, _____ (ПІБ)

Зареєстровано в електронній базі: дата: _____ 2024 р.

Інформація про перегляд робочої програми (силабусу):

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено		
		Дата та номер протоколу засідання кафедри	Завідувач кафедри	Гарант освітньої програми

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

	ВК Ресторанний сервіс	
Статус ОК	Вибірковий	
Програма/Спеціальність, складовою яких є ОК	«Крафтові технології та гастрономічні інновації» / Харчові технології	
Назва структурного підрозділу	Харчових технологій/ кафедра технологій харчування	
Рівень НРК	6-й рівень	
Семестр та тривалість вивчення	8 семестр, 15 тижнів	
Кількість кредитів ЄКТС	5,0	
Загальний обсяг годин та їх розподіл 150	Контактна робота (заняття)	
	Лекційні – 14	Лабораторні – 46
Мова навчання	українська	
Обмеження	відсутні	
Загальний опис освітнього компонента	Дисципліна охоплює концептуальні та практичні основи сервісу як наукової категорії, його сутність, принципи та класифікації. Значну увагу приділено методології вивчення потреб людини та особливостям поведінки споживачів у сфері ресторанних послуг. Розглядаються типи гостей, моделі та інструменти ефективних комунікацій. Студенти опановують сучасні підходи до сервісного менеджменту й стандартизації сервісу, вивчають принципи емоційного сервісу та сервісного дизайну (Service Design), засвоюють методи оцінювання якості сервісу, включаючи SERVQUAL, CSI та NPS. Значний акцент зроблено на формуванні Customer Journey та управлінні сервісним досвідом гостя на всіх етапах взаємодії. Окремий блок дисципліни присвячений сервісній культурі та професійним компетентностям персоналу, організації командної взаємодії та розвитку корпоративної культури сервісу. Завершальною темою є інновації у ресторанному господарстві, вивчення сучасних трендів, екотехнологій та креативних рішень у сервісному забезпеченні. Дисципліна має практичну орієнтацію: під час аудиторних занять та лабораторних робіт здобувачі виконують аналіз сервісних процесів, розробляють стандарти сервісу, створюють карти клієнтських подорожей, проводять оцінювання якості обслуговування, моделюють комунікаційні ситуації та розробляють сервісні інновації.	
Мета освітнього компонента	Формування у здобувачів фахових компетентностей та практичних навичок організації, управління й удосконалення сервісних процесів у закладах ресторанного господарства; розвиток умінь аналізувати потреби споживачів, впроваджувати стандарти якості, застосовувати сучасні інструменти сервісного менеджменту, сервісного дизайну та інновацій у сфері обслуговування.	
Передумови вивчення ВК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	Передумови відсутні. ОК базується на вивченні ОК 2 «Українська мова та академічне письмо», ОК 3 «Іноземна мова професійного спілкування», ОК 4 «Сучасні мультимедійні технології», ОК 7 «Теоретичні основи харчових виробництв», ОК 8 «Гастрономічні інновації», ОК 30 «Економіка та менеджмент харчових виробництв».	
Політика академічної доброчесності	Забезпечується згідно з Кодексом академічної доброчесності (http://surl.li/khyd)	
Ключові слова ВК	ресторанний сервіс; комунікації; сервісний менеджмент; стандарти сервісу; емоційний сервіс; service design; якість сервісу; Customer Journey; сервісний досвід гостя; сервісна культура; професійні компетентності персоналу; управління персоналом; інновації у сервісі; сервісні тренди; сталий розвиток; клієнтоорієнтованість; гостинність;	

	customer experience; комунікативні навички; сервісні процеси; оцінювання сервісу; дизайн взаємодії; організація обслуговування; ресторанне господарство
Інформація про викладача	д. ф., старший викладач Серeda Ольга Григорівна, лабораторія КГХ, 0997145294, E-mail: seaol@ukr.net
Посилання на курс у системі Moodle	https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=6249

**2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З
ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ**

Результати навчання за ВК: Після завершення освітнього компонента студент очікувано буде здатен	Програмні результати навчання, на яких досягнення яких очікується				Як оцінюється РНД
	ПР 15	ПР 22	ПР 23	ПР 28	
ДРН 1. Розуміти основи менеджменту підприємств ресторанного господарства, уміти організовувати роботу персоналу та впроваджувати сучасні форми управління сервісними процесами.	+		+		Усний захист лабораторних робіт (у разі дистанційного навчання – завантажити виконану ЛПР у Moodle). Розробка проекту бренду або ресторанної послуги. Підсумковий тест множинного вибору. Виконання індивідуального завдання у вигляді презентацій Диф. залік
ДРН 2. Володіти професійною комунікацією українською та іноземними мовами, використовувати етикет та фахову термінологію під час спілкування зі споживачами та партнерами у сфері ресторанного сервісу.		+			
ДРН 3. Застосовувати креативні підходи та екотехнології у процесі надання ресторанних послуг, сприяти впровадженню інновацій у сфері обслуговування та сталому розвитку підприємства.				+	
ПР15. Впроваджувати сучасні системи менеджменту підприємства. ПР22. Здійснювати ділові комунікації у професійній сфері українською та іноземною мовами. ПР23. Мати навички з організації роботи окремих виробничих підрозділів підприємства та координування їх діяльності. ПР28. Вміти впроваджувати інноваційні технології у виробничу діяльність крафтових харчових підприємств та закладів ресторанного господарства на принципах сталого розвитку.					

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу		Рекомендована література
	Аудиторна робота	Сам. роб.	
	Лек. Лаб. з		
Модуль 1. Основи сервісології та управління сервісом			
Лекційне заняття 1. Ресторанний сервіс як наукова категорія. Методологія вивчення потреб людини 1. Поняття сервісу: економічний, соціальний та психологічний підходи. 2. Класифікація сервісу 3. Сучасні вимоги до сервісу в індустрії гостинності. 4. Роль потреб у формуванні сервісу. 5. Базові та емоційні потреби.	2		1, 5-8, 10
Лабораторне заняття №1. Дослідження потреб споживачів у ресторанному сервісі за допомогою якісних та кількісних методів.		6	
Питання самостійного вивчення 1. Функції сервісу у сфері гостинності 2. Характеристики послуг: невідчутність, мінливість, невіддільність, незбережуваність. 3. Компоненти сервісу: технічний, функціональний, емоційний. 4. Роль сервісу у формуванні конкурентоспроможності закладу 5. Поняття потреби, відмінність від мотивів і очікувань 6. Кількісні методи: опитування, анкетування, онлайн-опитування. 7. Якісні методи: інтерв'ю, фокус-групи.		12	
Лекційне заняття 2. Поведінка споживача у сфері послуг. Комунікації з гостем 1. Особливості споживача послуг: очікування, мотивації, бар'єри. 2. Типологія гостей у ресторанному сервісі. 3. Комунікації в сервісі: вербальна, невербальна, паравербальна. 4. Модель ефективної сервісної комунікації.	2		2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 23
Лабораторне заняття №2. Розробка профілів гостей та моделювання комунікацій у різних сервісних ситуаціях.		6	
Питання самостійного вивчення: 1. Психологічні аспекти прийняття рішень гостем. 2. Робота з різними типами гостей: вимогливий, конфліктний, невпевнений, груповий гість. 3. Встановлення контакту та створення довіри 4. Основи сервіс-дизайну: дизайн-мислення, емпатія, сценарії 5. Досвід сервісних компаній та світові приклади		11	
Лекційне заняття 3. Сервісний менеджмент і стандарти сервісу 1. Поняття сервісного менеджменту. Стандарти сервісу:	2		1, 3, 4, 10, 18, 20-23

визначення, рівні та їх формування. 2. Технологічні карти сервісу: структура, призначення. 3. Методи підвищення якості сервісу.				
<i>Лабораторне заняття №3. Створення стандартів сервісу для закладу ресторанного господарства.</i>		8		
Питання самостійного вивчення 1. Цикл сервісу та точки контакту з гостем 2. Управління сервісним персоналом: контроль, інструктаж, зворотний зв'язок. 3. Роль керівника зміни у сервісному менеджменті			11	
Лекційне заняття 4. Емоційний сервіс і сервісний дизайн (Service Design) 1. Поняття емоційного сервісу та його значення. 2. Створення емоційних вражень гостя: приклади та моделі. 3. Карта шляху гостя (Customer Journey Map) як інструмент аналізу сервісу.	2			5, 6, 13
<i>Лабораторна робота №4. Розробка сервісних сценаріїв у ресторані</i>		6		
Питання самостійного вивчення 1. Створення емоційних вражень гостя: приклади та моделі 2. Основи сервіс-дизайну: дизайн-мислення, емпатія, сценарії 3. Досвід сервісних компаній та світові приклади			11	
Разом за модуль I	8	26	45	
Модуль 2. Якість сервісу, досвід гостя та інновації				
Лекційне заняття 5. Якість сервісу й методи її оцінювання 1. Поняття якості сервісу та чинники, що на неї впливають. 2. Модель SERVQUAL: п'ять вимірів якості. 3. KPI, сервісу: швидкість, точність, стандарти виконання.	2			5, 7, 12, 15, 24
<i>Лабораторне заняття № 5. Оцінка рівня сервісу за допомогою інструментів SERVQUAL, CSI та NPS на прикладі реального або змодельованого закладу.</i>		8		
Питання самостійного вивчення 1. Інструменти оцінювання якості сервісу 2. Управління скаргами та пропозиціями 3. Індивідуальна оцінка роботи персоналу 4. Покращення сервісу на основі аналітики			15	
Лекційне заняття 6. Customer Journey та управління сервісним досвідом 1. Customer Journey: етапи взаємодії гостя з рестораном. 2. Точки болю (pain points) та точки задоволення. 3. Мапування вражень та очікувань гостя.	2			6, 13, 15, 16
<i>Лабораторне заняття №6. Побудова Customer Journey Map для ресторану та аналіз точок контакту.</i>		6		

Питання самостійного вивчення 1. Персоналізація сервісу 2. Поняття сервісного досвіду гостя 3. Стратегії управління сервісним досвідом. 4. Роль зворотного зв'язку в коригуванні досвіду гостя			15	
Лекційне заняття 7. Сервісна культура та професійні компетентності персоналу 1. Поняття сервісної культури в ресторані. 2. Стандарти поведінки персоналу. 3. Професійні компетентності сучасного сервісного працівника.	2			8-11, 14, 28, 29
<i>Лабораторне заняття №7. Аудит сервісної культури та оцінювання компетентностей персоналу за моделлю компетентностей.</i>		6		
Питання самостійного вивчення 1. Сервісна етика: зовнішній вигляд, мова, жести, манери 2. Мотивація персоналу на якісний сервіс. 3. Корпоративна культура та її вплив на сервіс. 4. Техніки підтримки сервісної культури у закладі.			15	
Разом за модуль 2	6	20	45	
Всього	14	46	90	

4 МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання	Кількість годин	Методи навчання	Кількість годин
ДРН 1. Розуміти основи менеджменту підприємств ресторанного господарства, уміти організовувати роботу персоналу та впроваджувати сучасні форми управління сервісними процесами.	<i>Лекційне заняття (викладання лекційного матеріалу, бесіда, демонстрація графічного матеріалу) Лабораторне заняття (проведення міні-лекції, організація роботи в групі, використання ситуаційного моделювання, консультація та здійснення формувального оцінювання з обговоренням результатів)</i>	20	<i>Лабораторні заняття (виконання завдань відповідно до методичних вказівок) Індивідуальні завдання (самостійне опрацювання запропонованої викладачем інформації) Усне опитування</i>	30
ДРН 2. Володіти професійною комунікацією українською та іноземними мовами, використовувати етикет та фахову термінологію під час спілкування зі споживачами та партнерами у сфері ресторанного сервісу.		20		30
ДРН 3. Застосовувати креативні підходи та екотехнології у процесі надання ресторанних послуг, сприяти впровадженню інновацій у сфері обслуговування та сталому розвитку підприємства.		20		30

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Сумативне оцінювання

5.1.1. Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали / Вага у загальній оцінці	Дата складання
II семестр			
	Модуль 1 (50 балів):		
1	Захист лабораторних робіт (4 ЛБ по 5 бали)	20 балів / 20 %	1-7 тиждень
2	Підготовка презентації «Розробка ресторанного бренду та сервісної концепції: від ідеї до реалізації»	5 балів / 5 %	5 тиждень
3	Проміжне тестування (тест множинного вибору)	25 балів / 25 %	7 тиждень
	Модуль 2 (50 балів):		
4	Захист лабораторних робіт (3 ЛБ по 5 бали)	15 балів / 15 %	8-14 тиждень
5	Проміжне тестування (тест множинного вибору)	25 балів / 30 %	14 тиждень
6	Захист проєкту «Розробка ресторанного бренду та сервісної концепції»	10 балів / 5 %	14 тиждень
7	Залік	60-100 балів	15 тиждень

5.1.2. Критерії оцінювання

Критерії оцінювання	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
Захист лабораторних робіт	Кожна лабораторна робота, оформлена і виконана відповідно методичних вказівок, оцінюється в 5 бали			
Проміжне тестування (тест множинного вибору)	Тест включає 25 питань, кожне з яких оцінюється в 1 бал			
Підготовка презентації «Розробка ресторанного бренду та сервісної концепції: від ідеї до реалізації»	Підготовка і публічний захист презентації			
Апробація результатів дослідження у вигляді проєкту	0 балів Проект не відповідає темі або відсутнє чітке дослідження.	2-4 балів Дослідження поверхневе, бракує конкретних даних або їх аналізу. Визначено проблему, але шляхи вирішення не обґрунтовані.	5-8 балів Дослідження проведене, зібрано певні дані, але аналіз неглибокий. Проблема визначена, запропоновані рішення, але їх реалістичність та ефективність викликають сумніви.	9-10 балів Дослідження ґрунтовне, чітко сформульована проблема та мета. Результати аналізу є повними та достовірними. Запропоновані рішення є реалістичними, інноваційними та мають потенціал для впровадження. Продемонстрована причинно-наслідкові зв'язки.

5.2 Формативне оцінювання:

Для оцінювання поточного прогресу у навчанні та розуміння напрямів подальшого удосконалення передбачено

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Усне опитування після вивчення всіх тем, під час лабораторних занять (у разі дистанційного навчання - тести)	Відповідно до графіку навчального процесу
2	Зворотній зв'язок у вигляді представленої презентації	5 тиждень
4	Зворотній зв'язок у вигляді обговорення підсумкового тестування	7, 14 тиждень
5	Зворотній зв'язок у вигляді представленого проєкту	14 тиждень

Форма підсумкового контролю – *диференційований залік*. Підсумкова кількість балів з дисципліни (максимум 100 балів за семестр) визначається як сума балів за результатами роботи здобувача протягом семестру.

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	добре
69-74	D	задовільно
60-68	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1 Основні джерела

- Архіпов В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К. : Центр навчальної літератури, 2021. – 342 с.
- HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельноекономічний університет, 2017. 312 с.
- Мазаракі, А. А. Ресторанний сервіс: навч. посіб. — Київ: Центр учбової літератури, 2019. — 224 с.
- Бабич, Н. М. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Київ: Кондор, 2020. — 312 с.

6.2 Додаткові джерела

- Язіна В.А., Ткач В.О., Камушков О.С. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. Харківський національний технічний університет сільського господарства. Актуальні проблеми інноваційної економіки. 2021. № 2. С. 12-17. 10.
- Язіна В.А., Сабіров О.В., Вишнікіна О.В. Основні напрями розвитку міжнародної гостинності та шляхи вдосконалення діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. Електронний фаховий науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». Випуск 62/2021. С.125-129
- Шимкус, Г. Ю. Готельно-ресторанний бізнес: сервіс, організація, стандарти. Київ: Альфа, 2018. — 340 с.
- Холод, Т. М. Управління персоналом у сфері гостинності: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2021. — 264 с.
- Lovelock, C., Wirtz, J. Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th ed. Pearson, 2020. — 728 p.

9. Fayard, A.-L. Designing Customer Experience: Service Design Fundamentals. MIT Press, 2020. — 260 p.
10. Бурда, І. М. Організація виробництва та обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: Ліра-К, 2017. — 228 с.
11. Гуменюк, А. Ю. Формування клієнтського досвіду у закладах ресторанного господарства. Вісник КНТЕУ, 2021, № 2. — С. 112–120.
12. Жовтан, Є. В. Тренди розвитку ресторанного сервісу в Україні. Економіка харчових технологій, 2022, № 4. — С. 33–41.
13. Кравченко, О. В. Сервісні інновації та їх вплив на лояльність гостей. Інноваційна економіка, 2020, № 9. — С. 87–95.
14. Дмитрук, Ю. В. Розвиток стандартів обслуговування у сфері гостинності. Підприємництво та торгівля, 2019, № 24. — С. 55–60.

6.3 Нормативні документи.

15. ДСТУ 3862-99. Послуги громадського харчування. Терміни та визначення. — Київ: Держстандарт України, 1999. — 24 с.
16. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. — Київ: Держспоживстандарт України, 2004. — 28 с.
17. ДСТУ 4661:2006. Послуги громадського харчування. Загальні вимоги. — Київ: Держспоживстандарт України, 2006. — 32 с.
18. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. — 54 с.
19. ДСТУ ISO 9004:2018. Якість організацій. Настанови щодо досягнення сталого успіху. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019. — 62 с.
20. ДСТУ ISO 10002:2018. Управління якістю. Задоволеність споживача. Настанови щодо поводження зі скаргами в організаціях. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019. — 46 с.
21. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020. — 72 с.
22. ДСТУ ISO/TS 22002-1:2015. Програми-передумови безпечності харчових продуктів. Частина 1. Вимоги до виробництва харчових продуктів. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. — 48 с.
23. ДСТУ EN 15224:2016. Послуги в секторі охорони здоров'я. Системи управління якістю на основі ISO 9001:2015. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2017. — 64 с. *(Застосовується для сервісу у сфері медичного харчування, кейтерингу)*
24. ДСТУ 3241-95. Облік, бланки та документи підприємств громадського харчування. — Київ: Держстандарт України, 1995. — 42 с.
25. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». — Відомості Верховної Ради України, 2015, № 20.
26. Закон України «Про захист прав споживачів». — Відомості Верховної Ради України, 1994, № 3.

6.3 Програмне забезпечення Windows 11.

Рецензія на Робочу програму (силабус)

Параметр, за яким оцінюється робоча програма (силабус) освітнього компонента гарантом або членом проєктної групи	Так	Ні	Коментар
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають НРК	✓		
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають передбаченим ПРН (для обов'язкових ОК)	✓		
Результати навчання за освітнім компонентом дають можливість виміряти та оцінити рівень їх досягнення	✓		

Член проєктної групи ОП

к.т.н. доцент
(назва)Оксана МЕЛЬНИК
(ПІБ)

(підпис)

Параметр, за яким оцінюється робоча програма (силабус) освітнього компонента викладачем відповідної кафедри	Так	Ні	Коментар
Загальна інформація про освітній компонент є достатньою			
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) відповідають НРК			
Результати навчання за освітнім компонентом (ДРН) дають можливість виміряти та оцінити рівень їх досягнення			
Результати навчання (ДРН) стосуються компетентностей студентів, а не змісту дисципліни (містять знання, уміння, навички, а не теми навчальної програми дисципліни)			
Зміст ОК сформовано відповідно до структурно-логічної схеми			
Навчальна активність (методи викладання та навчання) дає змогу студентам досягти очікуваних результатів навчання (ДРН)			
Освітній компонент передбачає навчання через дослідження, що є доцільним та достатнім для відповідного рівня вищої освіти			
Стратегія оцінювання в межах освітнього компонента відповідає політиці Університету/факультету			
Передбачені методи оцінювання дозволяють оцінити ступінь досягнення результатів навчання за освітнім компонентом			
Навантаження студентів є адекватним обсягу освітнього компонента			
Рекомендовані навчальні ресурси є достатніми для досягнення результатів навчання (ДРН)			
Література є актуальною			

Рецензент (викладач кафедри)

технології харчування старший викладач Тетяна МАРЕНКОВА

(назва)

(посада, ПІБ)

(підпис)