МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

СИЛАБУС ОБОВ'ЯЗКОВОГО ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

«СЕРВІС У РЕСТОРАННОМУ ТА ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

Мова навчання – ***українська***

Шифр та найменування галузі знань ***24 «Сфера обслуговування»***

Код та найменування спеціальності ***241 «Готельно-ресторанна справа»***

Освітньо-професійна програма ***Готельно-ресторанна справа***

Ступінь вищої освіти ***магістр***

Затверджено на засіданні

Методичної Ради зі спеціальності ***241 «Готельно-ресторанна справа»***
«30» серпня 2023 р. протокол № 1

Реєстраційний номер в навчальному відділі НЦООП

К05-20

1. Загальна інформація

Кафедра: готельно-ресторанного бізнесу
Викладач: **Новічкова Тамара Петрівна,** доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, кандидат технічних наук
Профайл **Контакти:**
tamarakoled@gmail.com
050-654-49-58

Кафедра: готельно-ресторанного бізнесу
Викладач: **Кожевнікова Вікторія Олегівна,** доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, кандидат технічних наук
Профайл **Контакти:**
kozhevnikova-viktoriya@ukr.net
096-392-85-62

Освітній компонент викладається на 1 курсі у 1 семестрі
Кількість: кредитів - 3, годин – 90

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	лабораторні
денна	30	16	14
заочна	16	8	8
Самостійна робота, годин	Денна – 60		Заочна – 74

Розклад занять

2. Анотація освітнього компоненту

Освітній компонент (ОК) «Сервіс у ресторанному та готельному господарстві», спрямований на формування фахових компетентностей щодо організації та управління сервісними технологіями та процесами в готельно-ресторанному господарстві; надання основних та додаткових послуг, визначення цілей і завдань сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Освітній компонент «Сервіс у ресторанному та готельному господарстві» базується на знаннях, отриманих здобувачем вищої освіти в результаті вивчення освітніх компонент «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства».

3. Мета освітнього компоненту

Метою викладання навчальної дисципліни «Сервіс у ресторанному і готельному господарстві» є поглиблене вивчення обслуговування у ресторанах та готелях.

В результаті вивчення курсу студенти повинні

знати:

- особливості сервісу у ресторанному господарстві;
- особливості обслуговування і подачі страв і напоїв при різних банкетів;
- особливості подачі страв при різних формах обслуговування;
  особливості сервісу у готельному господарстві;

вміти:

- розбиратися в особливостях сервісу обслуговування ресторанів;
- розбиратися в особливостях сервісу обслуговування готелів;
- організовувати різні види банкетів, враховуючи особливості їх обслуговування;
- організовувати безперебійну роботу ресторану або готелю.

4. Компетентності та програмні результати навчання

У результаті вивчення освітнього компоненту «Сервіс у ресторанному та готельному господарстві» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та освітньо-професійній програмі зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» підготовки магістрів.

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)
ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей
ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології
ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні
ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу
СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу
СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
СК8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
СК11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.
СК12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Програмні результати навчання:

ПРН3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
ПРН4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.
ПРН5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.
ПРН6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

ПРН7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).
ПРН11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

5. Інформаційний обсяг освітнього компоненту

5.1 Перелік лекційних занять

Тема	Зміст теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
Змістовний модуль 1. Основні ознаки гостинності. Організація сервісу в ресторані – головна технологія ресторанного бізнесу			
1.	**Коротка історія ресторанного та готельного сервісу.** Античний світ. Стародавня Греція. Організація банкету в Стародавній Греції. Стародавній Рим. Організація обіду у стародавніх римлян. Середні століття і епоха Відродження. Організація обіду в Англії, Франції, Італії. Поява вилок та інших приладів. Організація ресторанної справи в 18 і 19 століттях. Організація ресторанної справи в США з кінця 19 століття по теперішній час.	1	1
2.	**Характерні ознаки бездоганного сервісу, якість обслуговування.** Проблеми ресторанного бізнесу. Дев'ять основних принципів гостинності. Перша ознака – сприятливе перше враження. Друга ознака – привітність, дружелюбність і ввічливість. Третя ознака – обізнаність. Четверта ознака – ефективне обслуговування. П'ята ознака – своєчасне обслуговування. Шоста ознака – прояв гнучкості.	1	1
3.	**Організація зустрічі відвідувача. Спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами на підприємствах індустрії гостинності.** Замовлення столика. Прийом замовлень на столики. Розподіл часу обідньої зали. Процедура прийому замовлень на столик. Особливі вимоги. Що робити у випадку неявки або серйозного запізнення. Бюро реєстрації. Посадка. Підготовка до обслуговування. Обслуговування гостей – головна подія. Прощання з гостем.	2	1
4.	**Особливі питання, особливі заходи та соціальна відповідальність в діяльності закладів гостинності.** Що робити, якщо відвідувач не задоволений? Як бути, якщо відвідувач зажадав вино і відмовився? Що робити у випадку події? Що робити, якщо трапилося непередбачуване? Якщо гість захмелів? Як вчинити, якщо у вас в гостях знаменитість? Якщо гість приводить з собою в обідній зал домашню тварину? Кейтерингове обслуговування як сервісна послуга в організації ресторанного господарства. Обслуговування банкету. Підбір персоналу до банкету. Бар. Обслуговування засервірованої страви. Стиль «буфет». Розрахунок часу для банкету.	2	1
5.	**Психологічні закономірності процесу обслуговування відвідувачів в закладах індустрії гостинності з урахуванням мультикультурного середовища.** Основні відомості про сервіровку і подачу страв. Сервіс по-англійськи. Сервіс по-французьки. Самообслуговування. Види пропозицій. Форми пропозицій. Психологічні закономірності процесу обслуговування. Обслуговування відвідувачів з урахуванням мультикультурного середовища.	2	1

6.	**Майстерність управляти колективом, делегувати повноваження, планувати кадрове забезпечення реалізації бізнес- ідеї.** Характер професії. Зовнішній вигляд працівника ресторану. Професійна підготовка службовців сервісу. Введення нових службовців в курс роботи ресторану. Конкретні поради, що дозволяють уникнути втрат при роботі готелів та ресторанів. Підвищення кваліфікації службовців сервісу. Основні пункти вимог для працівників сервісу, прийняті за кордоном. Французька система сервісу (шеф-де-рант систем). Приклади ресторанної ієрархії. Сомельє – запорука успішної роботи ресторану. Американська система сервісу. Сервіс на поверхах. Відділи обслуговування номерів в малих і середніх закладах.	2	1
7.	**Твій бізнес – твої клієнти.** Дрібниці – справа серйозна. Захоплення – рід недуги. Ставка – люкс. Дрібниць не буває. Думки клієнта. У ритмі кухні. Маленькі хитрощі.	1	
8.	**Створення особистих відносин з клієнтом.** Один за всіх. Мистецтво підтримувати відносини. Офіціант нічого не забуває. Раді знову бачити вас. Професіонал. Швидкі і досвідчені. За лаштунками. Робота над помилками.	2	
9.	**Нові джерела високого прибутку – суміжні послуги.** Користь «добавки» нових послуг. Способи розширення сфери діяльності. Проектування дегустаційних залів як стратегічний вектор розвитку сервісу ресторанного бізнесу в Одеському регіоні.	2	1
10.	**Максимальне збільшення клієнтури.** «Золотий» ключ до повсякденного успіху. Могутній глас народу. Комерційні прийоми ефективних спеціальних програм.	1	1
	Разом за ОК:	**16**	**8**

5.2 Перелік лабораторних робіт

№ з/п	Назва лабораторної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Організація харчування для гостей, які проживають в готелях. Замовлення столика	2	2
2	Рум-сервіс	2	
3	Створення інформаційної книги готелю	2	2
4	Організація заходів та їх форми пропозицій	2	
5	Організація енотеки в закладах ресторанно-готельного господарства. Організація міні-бару в номерах готелю	2	2
6	Організація анімації для гостей готелю	2	2
7	Додаткові послуги як інструмент збільшення потоку гостей в індустрії гостинності	2	
	Всього за ОК:	**14**	**8**

5.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	*Тема:* Комфорт та культура як складові сервісної діяльності Опрацювати матеріал, дати відповіді на запитання	15	18
2	*Тема:* Сервіс готельних послуг за кордоном Опрацювати матеріал, дати відповіді на запитання	15	19
3	*Тема:* Сервіс ресторанних послуг за кордоном Опрацювати матеріал, дати відповіді на запитання	15	19
4	*Тема:* Зарубіжний досвід щодо управління якістю сервісу в закладах гостинності	15	18

	Опрацювати матеріал, дати відповіді на запитання		
Всього за ОК:		**60**	**74**

6. Система оцінювання та вимоги

Контроль успішності навчання здобувача проводиться у формах вхідного, поточного і підсумкового контролів.

Вхідний контроль якості навчання здійснюється на початку курсу проведенням перевірки залишкових знань здобувачів за ОК, що забезпечують вивчення даного освітнього компоненту (діагностика первинних знань здобувачів).

Формами поточного контролю є:

- виконання і захист лабораторних робіт;
- усне опитування здобувачів за темами;
- підготовка доповідей, презентацій.

Підсумковий контроль – ***екзамен.***

Нарахування балів

Вид роботи, що підлягає контролю	Максимальна кількість оціночних балів	
	Денна	Заочна
Змістовний модуль 1. Основні ознаки гостинності. Організація сервісу в ресторані – головна технологія ресторанного бізнесу		
Лекційний курс*	–	–
Лабораторні роботи*	28	24
Самостійна робота*	16	20
Доповіді*	26	26
Всього за змістовний модуль 1	**70,0**	**70,0**
Екзамен	**30,0**	**30,0**
Всього	**100,0**	

*Є можливість визнання результатів неформальної освіти відповідно до п.2 Положення про порядок перезарахування результатів навчання (навчальних дисциплін) в Одеському національному технологічному університеті.

Критерії оцінювання програмних результатів навчання здобувачів
Лабораторні роботи (оцінювання однієї роботи) для денного відділення

3 – 4 балів	Практична відпрацьована та вчасно захищена, наданіповні обґрунтовані відповіді	відмінно
2,4 – 2,9 балів	Практична відпрацьована та вчасно захищена, привідповіді допущені неточності	дуже добре
2,0 – 2,3 балів	Практична відпрацьована, відповіді неповні, допущені помилки	добре
1,0 – 1,9 балів	Практична відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
0 – 0,9 балів	Практична не відпрацьована або дані незадовільні відповіді	незадовільно

Лабораторні роботи (оцінювання однієї роботи) для заочного відділення

5,0 – 6,0 балів	Практична відпрацьована та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді	відмінно
4,0 – 4,9 балів	Практична відпрацьована та вчасно захищена, при відповіді допущені неточності	дуже добре
3,0 – 3,9 балів	Практична відпрацьована, відповіді неповні, допущені помилки	добре
2,0 – 2,9 балів	Практична відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
0 – 1,9 балів	Практична не відпрацьована або дані незадовільні відповіді	незадовільно

Самостійна робота (згідно відсотку виконання) для денного відділення

14,0 – 16,0 балів	*90 – 100 %*	відмінно
12,0 – 13,9 балів	*74 – 89%*	дуже добре
9,0 – 11,9 балів	*60 – 73%*	добре
6,0 – 8,9 балів	*35 – 59 %*	достатньо
0 – 5,9 балів	*0 – 35 %*	незадовільно

Самостійна робота (згідно відсотку виконання) для заочного відділення

17,0 – 20,0 балів	*90 – 100 %*	відмінно
13,3 – 16,9 балів	*74 – 89%*	дуже добре
9,0 – 12,9 балів	*60 – 73%*	добре
5,0 – 8,9 балів	*35 – 59 %*	достатньо
0 – 5,0 балів	*0 – 35 %*	незадовільно

Підготовка доповідей з презентаціями (за одну доповідь)

10,0 – 13,0 балів	Доповідь підготовлена на актуальну тематику, має якісну презентацію та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді на поставлені запитання	відмінно
7,0 – 9,9 балів	Доповідь підготовлена, має презентацію, при відповіді на питання допущені неточності	дуже добре
5,0 – 6,9 балів	Доповідь підготовлена, має презентацію, але доповідач доповідає невпевнено, відповіді на питання неповні, допущені помилки	добре
2,0 – 4,9 балів	Доповідь підготовлена, має презентацію, але доповідач доповідає невпевнено, відповіді на питання незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
0 – 1,9 балів	Доповідь підготовлена на низькому рівні або відсутня	незадовільно

Критерії оцінювання екзамену

27-30 балів	якщо здобувач демонструє повні й глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь і навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, уміння приймати необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях, вільне володіння науковими термінами, високу комунікативну культуру	відмінно
23-26 балів	якщо здобувач виявляє дещо обмежені знання навчального матеріалу, допускає окремі несуттєві помилки й неточності	дуже добре
18-22 бали	якщо здобувач засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними уміннями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури	задовільно
0-17 балів	якщо здобувач не володіє необхідними знаннями, уміннями й навичками, науковими термінами, демонструє низький рівень комунікативної культури	незадовільно

7. Засоби діагностики успішності навчання

Методи навчання, які використовуються у процесі проведення занять, а також самостійних робіт за ОК:

Лекційні заняття: Словесні методи: розповідь, пояснення, бесіда, дискусія; Наочні: ілюстрація, спостереження, демонстрація; відео-матеріали (відео-фільми), пояснювально-демонстративний метод, проблемний виклад.

Лабораторні заняття: аналіз конкретних ситуацій (проблемних, звичайних, нетипових); групове обговорення питання; дискусії, виконання ситуаційно-розрахункових задач, інтерактивні методи навчання (проблемне навчання, робота в малих групах, технології опрацювання дискусійних питань).

Самостійна робота: робота з навчально-методичними матеріалами, реферування, конспектування, підготовка доповідей, підготовка презентацій, написання словника термінів.

8. Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник / Л.М. Мостова, О.В. Новікова, І.М. Ракленко. – Х.: Світ книг, 2022. – 657 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/libraryw/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1736610
2. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посібник / О. В. Новікова та ін. – Х. : Світ книг. – 2021. – 411 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/libraryw/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1737007
3. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. – Х.: Світ книг, 2020. – 288 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/libraryw/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1737071
4. Сервіс та організація ресторанного господарства в закладах індустрії гостинності [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Т. Є. Лебеденко, Т. П. Новічкова, А. В. Єгорова та ін. – Одеса: Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 683 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/libraryw/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1685135
5. Організація готельно-ресторанної справи [Текст] : навч. посіб. / В. Я. Брич, І. О. Банєва, М. Ю. Барна та ін. ; за заг. ред. В. Я. Брича ; Тернопіл. нац. екон. ун-т. — Київ : Ліра-К, 2021. — 484 с. — Бібліогр.: с. 472-482. https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1736956
6. Організація ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / В. В. Архіпов. — 3-тє вид. — Київ : ЦУЛ, 2021. — 280 с. : табл., рис. https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1835186
7. Організація обслуговування в ресторанному господарстві [Текст] : підручник / Л. Н. Мостова, О. В. Новікова, І. М. Ракленко. — Харків : Світ Книг, 2022. — 657 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 644-646. https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1736610
8. Конспект лекцій з курсу "Сервіс у ресторанному та готельному господарстві" [Електронний ресурс] : для здобувачів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" ступінь вищ. освіти "магістр" ден. та заоч. форми навчання / Т. П. Новічкова, Т. Є. Лебеденко, В. К. Новічков та ін. ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — 128 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1682377
9. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з курсу "Сервіс у ресторанному та готельному господарстві" [Електронний ресурс] : для здобувачів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" ступінь вищ. освіти "магістр" ден. та заоч. форми навчання / Т. П. Новічкова, Т. Є. Лебеденко, В. О. Кожевнікова, Н. В. Асауленко ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — 93 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1682463
10. Методичні вказівки до виконання самостійної роботи з курсу "Сервіс у ресторанному та готельному господарстві" [Електронний ресурс] : для здобувачів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" ступінь вищ. освіти "магістр" ден. та заоч. форми навчання / Т. П. Новічкова, В. К. Новічков, Н. В. Асауленко ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — 13 с. https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1682486

Додаткові:

1. Сервісні послуги: кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям підвищення конкуренції в умовах кризи/ Т. Новічкова, Т. Лебеденко, Н. Асауленко // Наукові перспективи. – Київ, 2021. - № 3 (9).
2. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом

впровадження дегустаційних залів / Г. М. Ряшко, Н. В. Асауленко, Т. П. Новічкова // Food Industry Economics. – Одеса, 2021. – № 1 (13).

3. Імплементація сервісних інновацій в організацію діяльності закладів ресторанного господарства / Т.П. Новічкова, Т.Є. Лебеденко, В.К. Новічков // Економіка харчової промисловості: наук. журн. – 2021. – Т. 13, № 1. – С. 69-74.

4. Меєр Д. Прошу до столу. Як працює ресторанний бізнес / пер. з англ. Г. Кирієнко. – К.: Наш формат, 2019. – 344 с.

5. Проектування послуг дегустаційних залів як стратегічний вектор розвитку сервісу в індустрії гостинності / Ряшко Г., Асауленко Н., Новічкова Т., Новічков В. // Food Industry Economics. – 2021. – №13(3).

6. Сервісні послуги – кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям конкурентоспроможності ресторанного бізнесу в умовах кризи / Новічкова Т.П., Лебеденко Т. Є., Асауленко Н.В. // Видавнича група «Наукові перспективи». – 2021. – № 3 (9). – С. 307-318.

7. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів / Ряшко Г. М., Асауленко Н. В., Новічкова Т. П. // Food Industry Economics. – 2021. – №13(1).

8. Bar and Restaurant Service: Providing Customization and Bespoke Service / V. Madler. – Independently Published, 2021. – 138 p.

9. Food and Beverage Service / J. Cousins, S. Weekes. – 10th ed. – Hachette UK, 2020. – 432 p.

10. Your Restaurant: Exceptional Customer Service / A. Brunetti. – BookPatch LLC, 2021.

9. Політика освітнього компоненту

Політика всіх освітніх компонент в ОНТУ є уніфікованою та визначена з урахуванням законодавства України, Корпоративному кодексу ОНТУ, Кодексу академічної доброчесності ОНТУ, Положення про організацію освітнього процесу ОНТУ, Положення про порядок перезарахування результатів навчання (навчальних дисциплін) в ОНТУ, вимог ISO 9001:2015 та роботодавців.

Викладач /ПІДПИСАНО/ Тамара НОВІЧКОВА

Викладач /ПІДПИСАНО/ Вікторія КОЖЕВНІКОВА

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Протокол від «18» серпня 2023 р. №1

Завідувач кафедри /ПІДПИСАНО/ Тетяна ЛЕБЕДЕНКО

ПОГОДЖЕНО:

Гарант ОП «Готельно-ресторанна справа»
професор кафедри ГРБ /ПІДПИСАНО/ Олександр КАМУШКОВ