

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
БІЗНЕСУ**

Ректор ВНПЗ «Дніпровський  
гуманітарний університет»

\_\_\_\_\_ **Олег КИРИЧЕНКО**  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь \_\_\_\_\_

**бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність \_\_\_\_\_

**241 Готельно-ресторанна справа**

(шифр і назва)

Освітня програма \_\_\_\_\_

**Готельно-ресторанна справа**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

**наказ № 34-02 від 25.04.2024 р.**

Статус навчальної дисципліни \_\_\_\_\_

**вибіркова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання: \_\_\_\_\_

**українська**

Культура готельно-ресторанної справи // Робоча програма навчальної дисципліни.  
Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 8 с.

**РОЗРОБНИК(-И):** Лисенко О. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук.

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в освітньому процесі протягом 5 років. 22.08. 2024 р., протокол №12.

Метою вивчення дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» є формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації, системи і ведення готельно-ресторанної справи, та сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку професійних компетентностей. Для досягнення поставленої мети необхідно: сформувати у здобувачів етико-культурні компоненти ведення готельно-ресторанного бізнесу та обслуговування споживачів сфери гостинності.

**Передумови для вивчення навчальної дисципліни** — знання з дисциплін: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Діловий протокол та етикет».

### **Набуті компетентності:**

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК13. Уміння займати активну життєву позицію та розвивати лідерські якості, здатність до критики та самокритики.

ЗК14. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію.

СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

### **Програмні результати навчання (ПРН)**

ПН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПН 3. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

ПН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПН 8. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

ПН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 25. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. Толерантно ставитися до осіб, що мають інші соціокультурні, гендерно-вікові відмінності, осіб з інвалідністю.

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно)*.

### **Програма навчальної дисципліни**

#### **ТЕМА 1. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства**

Послуга гостинності, її специфіка та основні компоненти. Організація роботи служб та відділів готельних підприємств. Процес надання основних та додаткових послуг готельними підприємствами. Класифікація готельних номерів. Технологічний цикл обслуговування клієнта в готелях. Гостьовий цикл. Персонал та основні служби в готелях.

#### **ТЕМА 2. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства**

Обслуговування гостей у готельному господарстві. Культура обслуговування. Якість обслуговування. Безпека та екологічність обслуговування споживачів послуг. Естетика інтер'єру готелю. Наявність достатньої кількості столового посуду, приладів і столової білизни. Знання психологічних особливостей споживачів готельних послуг і процесів надання послуг. Знання і дотримання персоналом готелю етичних норм обслуговування. Правила сервіровки столу у ресторанах готелю.

#### **ТЕМА 3. Послуги закладів ресторанного обслуговування**

Послуги ресторанних закладів. Типи підприємств ресторанного господарства. Престижні ресторани. Повсякденні ресторани. Ресторани модерн. Сімейні ресторани. Ресторани швидкого харчування (fast food) та ресторани швидкого обслуговування (quick service restaurant). Сучасний формат закладів швидкого обслуговування.

#### **ТЕМА 4. Сервіс у закладах ресторанного обслуговування**

Особливість професії службовців сервісу. Зустріч гостей. Меню. Система: один — або — постійний офіціант. Система: два офіціанти. Система: старший офіціант — або матеріально відповідальний кельнер. Англійська система сервісу. Французька система сервісу. («Шеф-де-ранг систем»). Американська система сервісу.

### **ТЕМА 5. Культура обслуговування за видами сервісу та режимом харчування**

Психологічні особливості обслуговування гостей. Сервірування столів. Культура обслуговування за режимом та видами харчування. Сніданок. Чай. Меню англійського та американського сніданку. Ленч (другий сніданок). Обід. Вечеря (Diner).

### **ТЕМА 6. Культура дипломатичних прийомів**

Види дипломатичних прийомів. Офіційні та неофіційні прийоми. Прийоми без розміщення за столом. Денні та вечірні прийоми. А-ля фуршет. Прийоми з розсаджуванням за столом. Одяг для прийомів.

### **ТЕМА 7. Культура підготовки та проведення дипломатичних прийомів**

Організація прийомів. Зустріч гостей та банкет. Розміщення гостей. Етикет запрошення на прийоми та відмова від нього. Прихід на прийом. Гости впродовж прийому. Протокольна діяльність дипломатичного представництва.

### **ТЕМА 8. Етикет в країнах Європи і світу**

Особливості англійського етикету. Особливості французького етикету. Німецький етикет. Італійський етикет. Особливості європейського етикету. Американський етикет. Етикет Японії, Китаю, Індії. Етикет Арабських країн та Австралії.

#### **Форма підсумкового контролю успішності навчання**

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетенцій за певний період навчання (навчальний семестр, навчальний рік).

З навчальної дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» передбачено:

- для денної форми навчання – залік;
- для заочної форми навчання – залік.

## **Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання**

**Політика курсу:** обов'язкове відвідування лекційних, семінарських та практичних занять; гідна поведінка в аудиторії; обов'язкове відвідування консультацій

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» застосовуються такі основні види контролю знань:

1. поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:

2. усне опитування;
3. письмові контрольні експрес-роботи;
4. тестовий контроль;

5. підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

– за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;

– за виконання творчих завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);

– за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

*Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи:* здобувачі, які пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Якщо має місце виявлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

**Поточна атестація** проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді письмового опитування або тесту.

**Підсумкове оцінювання:** умови для складання екзамену: до екзамену допускаються здобувачі вищої освіти, які пройшли оцінювання за усіма формами поточного контролю, передбаченого робочою програмою.

**Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС**

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен /залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	Добре	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної.
75–82		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; усі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.
68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять помилки.
60–67		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35–59	Незадовільно	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний; не сформовані необхідні практичні навички роботи; усі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

**Розподіл балів за формою навчання та контролю для навчальної дисциплін**

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
<b>Поточний контроль (ПК)</b>		<b>Підсумковий контроль ЕКЗАМЕН (Е)</b>
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
<b>≤ 40</b>	<b>≤ 20</b>	
<b>≤ 60</b>		
<b>Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ Е ≤ 100</b>		
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
<b>Поточний контроль (ПК)</b>		<b>Підсумковий контроль ЕКЗАМЕН (Е)</b>
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
<b>≤ 20</b>	<b>≤ 40</b>	
<b>≤ 60</b>		
<b>Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ Е ≤ 100</b>		

**Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна**

Internet

**Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни  
(рекомендовані джерела інформації)**

1. Робоча програма навчальної дисципліни.
  2. Конспект лекцій (скорочений).
  3. Плани семінарських (практичних) занять.
  4. Завдання та тематика контрольних робіт для студентів-заочників.
  5. Інструктивно-методичні матеріали до лекційних занять.
  6. Інструктивно-методичні матеріали до семінарських (практичних) занять.
  7. Завдання для виконання письмових модульних робіт.
  8. Роздатковий матеріал.
  9. Екзаменаційні (залікові) білети з дисципліни.
- Додаток 2 (оновлюється щорічно та/або в разі необхідності)

Додаток 1.1.

до Робочої програми з навчальної дисципліни



**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Проректор ВВПЗ «Дніпровський  
гуманітарний університет»

**Тетяна АЛФЬОРОВА**  
**2024**

## ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

**бакалавр**

Спеціальність

**241 «Готельно-**

**ресторанна справа»**

(назва ступеня вищої освіти)

(шифр і назва)

на 2026 / 2027 навчальний рік

Форма навчання

**денна**

Обсяг **3**

кредитів ЄКТС, **(90)** годин)

Кафедра

**Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

(назва факультету (-ів))

Курс

**III**

Групи

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
10.	ТЕМА 1. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства	10	4	2	2		8
11.	ТЕМА 2. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства	10	4	2	2		6
12.	ТЕМА 3. Послуги закладів ресторанного обслуговування	10	4	2	2		6
13.	ТЕМА 4. Сервіс у закладах ресторанного обслуговування	10	4	2	2		6
14.	ТЕМА 5. Культура обслуговування за видами сервісу та режимом харчування	12	6	2	2	2	6
15.	ТЕМА 6. Культура дипломатичних прийомів	12	6	2	2	2	6
16.	ТЕМА 7. Культура підготовки та проведення дипломатичних прийомів	12	6	2	2	2	6
17.	ТЕМА 8. Етикет в країнах Європи і світу	12	6	2	2	2	6

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
	Разом за семестр	90	40	16	16	8	50

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
14.06.2024 р., протокол №10

**Завідувач кафедри**



(підпис)

**Т.В. Тесленко**

Додаток 1.2.  
до Робочої програми з навчальної  
дисципліни

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Проректор ВНПЗ «Дніпровський  
гуманітарний університет»

**Тетяна АЛФЬОРОВА**  
\_\_\_\_\_ **2024**

## ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

**бакалавр**

Спеціальність

**241 «Готельно-**

**ресторанна справа»**

(назва ступеня вищої освіти)

(шифр і назва)

на 2026 / 2027 навчальний рік

Форма навчання

**заочна**

Обсяг

**3**

кредитів ЄКТС,

**( 90**

**годин)**

Кафедра

**Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

(назва факультету (-ів))

Курс

**III**

Групи

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семинари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
18.	ТЕМА 1. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства ТЕМА 2. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства	12	2	2			10
19.	ТЕМА 3. Послуги закладів ресторанного обслуговування. ТЕМА 4. Сервіс у закладах ресторанного обслуговування ТЕМА 5. Культура обслуговування за видами сервісу та режимом харчування	34	4	2	2		30
20.							13
21.	ТЕМА 6. Культура дипломатичних прийомів ТЕМА 7. Культура підготовки та проведення дипломатичних прийомів ТЕМА 8. Етикет в країнах Європи і світу	44	4	2	2		40

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
	Разом за семестр	90	10	6	4		80

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
14.06.2024 р., протокол №10

**Завідувач кафедри**



(підпис)

**Т.В. Тесленко**

Додаток 2  
до Робочої програми з навчальної  
дисципліни

# ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Освітній ступінь	(назва навчальної дисципліни)	
	бакалавр	Спеціальність
	(назва ступеня вищої освіти)	241 «Готельно-ресторанна справа» (шифр і назва)

На 2026/2027 навчальний рік

### Основні нормативні акти:

1. Конституція України : від 01.01.2020 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>

### Підручники:

1. Ігнатська І. А., Паливода О. М., Янковой Р. В.. Менеджмент організацій (малого та середнього бізнесу) : підручник . К. КНУТД, 2014. 360 с.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник . М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

### Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. пос. К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. 280 с.
2. Виноградов Г.М. Культурні та духовно-релігійні традиції країн світу. Навчальний посібник: для спеціальностей гуманітарних спеціальностей. Дніпро, 2022. 38 с.
3. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) : навч. посіб. К. : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
4. Крилова Л. В. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посіб. для студ. спец. 6.091711 ден. та заоч. форм навчання. Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. 326 с.
5. Малюк Л. П., Варипаєва Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Навч. посібник . Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с.
6. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

### Монографії

1. Лисенко О. В. Управління процесом врівноваження фінансування короткострокових виробничих періодів підприємств сфери гостинності.

Ефективне управління розвитком індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі : колективна монографія. : за заг. ред. В. В. Джинджояна. Дніпро : ЛПА, 2022. С. 107- 129.

2. Лисенко О. В., Бондаренко К. В. Тенденції змінення цін на стандартні номери в готелях Варшави. Глобальні зміни розвитку суспільства на зламі тисячоліть : кол. моногр. : Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2023. С. 90-109. (0,91 д.а.)

3. Лисенко О. В. *Статистичний аналіз цін на готельні номери на прикладі м. Дніпро. Державне управління в галузі туризму та гостинності в Україні : колективна монографія. : за ред. В. М. Торяника. Дніпро : ВНПЗ ДГУ, 2024. С. 144- 163*

#### **Інші наукові видання:**

1. Головка О. М. Культура обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної та музейної справи: методичні вказівки для самостійної роботи для здобувачів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, 027 Музеезнавство, пам'яткознавство ОС «Бакалавр». Мукачево: МДУ, 2023. 98 с.

2. Гузар У. Є. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни «Етнічні особливості гостинності» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019. 74 с.

3. Дейвіс Н. Європа. Історія / Н. Дейвіс; пер. з англ. П. Таращука. Київ: Основи, 2020. 1464 с.

4. Єрмішкіна І. В. Сервіс в стилі casual. Стандарти обслуговування для хостес і офіціантів ресторану демократичного формату. Мукачево: ООО «Медіа група «Ресторанні новини», 2019. 240 с.

5. Карпова С. В. Маркетинг в галузях і сферах діяльності. URL : [https://stud.com.ua/170670/marketing/ponyattya\\_struktura\\_sferi\\_gostinnosi](https://stud.com.ua/170670/marketing/ponyattya_struktura_sferi_gostinnosi)

6. Кафарський В. І., Савчук Б. П. Етнологія. Київ: ЦНЛ, 2019. 432 с.

7. Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 29. Том 5. С.102-106. 242 с.

8. Культура і креативність. URL : <https://www.culturepartnership.eu/ua/page/about>

9. Лисенко О. В. Прогнозування тенденцій розвитку ресторанної галузі м. Дніпро. Соціально-гуманітарний вісник: зб. наук. пр. – Вип. 47. – Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2024. С. 29-35

10. Лисенко О. В. Прогнозування тенденцій розвитку ресторанної галузі м. Дніпро. Соціально-гуманітарний вісник: зб. наук. пр. – Вип. 47. – Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2024. С. 29-35 (включено до міжнародних наукометричних баз даних: *Google Scholar*).

11. Лисенко О. В. Прогнозування безкризового розвитку готельної галузі м. Дніпро. *Вісник Хмельницького національного університету (економічні науки)*. Хмельницький : ХНУ, 2024. № (3). С. 252-269 (включено до міжнародних наукометричних баз даних: *Index Copernicus, Google Scholar, 0,54 д. а.*)

12. Полотай Б. Я. Культура в закладах готельно-ресторанного господарства : завдання та методичні вказівки до практичних занять для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня зі спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа». Львів: Видавництво ЛТЕУ, 2018. 25 с.

### Інтернет - ресурси:

6. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського // <http://www.nbuv.gov.ua>

7. Офіційні сайти періодичної літератури:

<i>Назва</i>	<i>Режим доступу</i>
Актуальні проблеми економіки	<a href="http://www.eco-science.net">www.eco-science.net</a>
Економіка України	<a href="http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/EkUk/index.html">www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/EkUk/index.html</a>
Економіка та підприємництво	<a href="http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Etp/texts.html">www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Etp/texts.html</a>
Економіст	<a href="http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekonomist/index.html">www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekonomist/index.html</a>
Економічна теорія	<a href="http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/ET/index.html">www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/ET/index.html</a>
Ефективна економіка	<a href="http://www.economy.nayka.com.ua">www.economy.nayka.com.ua</a>

8. Офіційні сайти державних та міжнародних установ:

<i>Назва</i>	<i>Режим доступу</i>
Верховна Рада України	<a href="http://www.portal.rada.gov.ua">www.portal.rada.gov.ua</a>
Кабінет Міністрів України	<a href="http://www.kmu.gov.ua">www.kmu.gov.ua</a>
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України –	<a href="http://www.me.gov.ua">www.me.gov.ua</a>
Міністерство фінансів України	<a href="http://www.mof.gov.ua">www.mof.gov.ua</a>
Державна служба статистики України	<a href="http://www.ukrstat.gov.ua">www.ukrstat.gov.ua</a>
Міжнародний валютний фонд	<a href="http://www.imf.org">www.imf.org</a>
Human development report	<a href="http://www.hdr.undp.org">www.hdr.undp.org</a>
United Nations Statistics Division	<a href="http://www.unstats.un.org">www.unstats.un.org</a>
Statistical Office of the European Communities	<a href="http://www.europa.int">www.europa.int</a>

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10.

Завідувач кафедри



(підпис)

Т.В. Тесленко

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**  
**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО**  
**БІЗНЕСУ**

**ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ)**  
**ЗАНЯТЬЗ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь \_\_\_\_\_

**бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність \_\_\_\_\_

**241 Готельно-ресторанна справа**

(шифр і назва)

Освітня програма \_\_\_\_\_

**Готельно-ресторанна справа**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

**наказ № 34-02 від 25.04.2024 р.**

Форма навчання \_\_\_\_\_

денна

(денна/заочна)

у 202\_\_/202\_\_ навчальному році

Плани семінарських (практичних)  
занять обговорені та схвалені на  
засіданні кафедри  
протокол від 14.06.2024 р. № 10



**ЗАВІДУВАЧ КАФЕДРИ**  
**Тетяна ТЕСЛЕНКО**

(підпис)

**ДНІПРО – 2024**



Культура готельно-ресторанної справи // Плани семінарських (практичних) занять для денної форми навчання. Дніпро: ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 15 с.

**РОЗРОБНИКИ:** Лисенко О. В., доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, кандидат економічних наук.

## **ТЕМА 1. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства**

*Семінарське заняття № 1 – 2 год.*

### **План**

1. Послуга гостинності, її специфіка та основні компоненти.
2. Організація роботи служб та відділів готельних підприємств.
3. Процес надання основних та додаткових послуг готельними підприємствами.
4. Класифікація готельних номерів.

*Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: послуга; гостинність; технологічні процеси; концепція гостинності; концепції уніфікованих технологій готельних послуг.*

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 1:**

1. Технологічний цикл обслуговування клієнта в готелях.
2. Гостьовий цикл.
3. Персонал та основні служби в готелях.

### **Індивідуальні завдання до Теми 1:**

#### **Теми рефератів**

1. Специфіка та основні компоненти послуги гостинності.
2. Організація роботи служб та відділів готельних підприємств.
3. Основні та додаткові послуги готельних підприємств.
4. Технологічний цикл обслуговування.
5. Технологія обслуговування в сфері гостинності.
6. Гостьовий цикл і його фази.
7. Служби готелю (відділ бронювання, служба прийому і розміщення, служба номерного фонду).

## **ТЕМА 2. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства**

*Семінарське заняття № 2 – 2 год.*

### **План**

1. Обслуговування гостей у готельному господарстві.
2. Культура обслуговування.
3. Якість обслуговування.
4. Безпека та екологічність обслуговування споживачів послуг.
5. Естетика інтер'єру готелю.

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:** культура обслуговування, якість обслуговування, безпека обслуговування, екологічність, професійна етика; культура поведінки персоналу, корпоративна культура; імідж готелю; психологія спілкування, скарга споживача.

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 2:**

1. Достатня кількість столового посуду, приладів і столової білизни.
2. Знання психологічних особливостей споживачів готельних послуг і процесів надання послуг.
3. Знання і дотримання персоналом готелю етичних норм обслуговування.
4. Правила сервіровки столу у ресторанах готелю.

### **Індивідуальні завдання до Теми 2:**

#### **Теми рефератів**

1. Принципи формування культури обслуговування в готелі.
2. Якість обслуговування як базова складова гостинності.
3. Чинники впливу на якість обслуговування споживачів готельних послуг.
4. Безпека та екологічність обслуговування споживачів послуг.
5. Естетика інтер'єру готелю.
6. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
7. Культура поведінки працівників готелю.
8. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
9. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.
10. Культура поведінки співробітників готельного господарства.
11. Тактовна поведінка співробітників готельного господарства.
12. Гідність і скромність.
13. Культура поведінки і спілкування.
14. Спілкування.
15. Мистецтво спілкування.
16. Фактори які заважають правильно сприймати та оцінювати гостя під час спілкування.
17. Етикет.

## **ТЕМА 3. Послуги закладів ресторанного обслуговування**

*Семінарське заняття № 3 – 2 год.*

### **План**

1. Послуги ресторанних закладів.
2. Типи підприємств ресторанного господарства.
3. Престижні ресторани.

4. Повсякденні ресторани.
5. Ресторани модерн.
6. Сімейні ресторани.
7. Ресторани швидкого харчування (fast food) та ресторани швидкого обслуговування (quick service restaurant).

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:** престижні ресторани, повсякденні ресторани, ресторани модерн, сімейні ресторани, fast casual ресторани, віртуальні ресторани, ресторани dark kitchen (темна кухня), ресторани free flow, ресторани формату (fast food.)

### **Завдання для самостійної роботи до Теми 3:**

1. Стандарти послуг ресторанних закладів
2. Сучасний формат закладів швидкого обслуговування.

### **Індивідуальні завдання до Теми 3:**

#### **Теми рефератів**

1. Ресторани формату Fine Dining. Класи: «люкс», «вищий», «перший».

Характеристика.

2. Престижні ресторани. Характеристика.
3. Повсякденні ресторани. Характеристика.
4. Ресторани модерн. Характеристика.
5. Сімейні ресторани. Характеристика.
6. Кафе, бар. Характеристика.
7. Таверна, тратторія, паб, їдальні, буфет. Характеристика.
8. Fast casual ресторани.
9. Віртуальні ресторани. Ресторани Dark Kitchen (темна кухня).

Ресторани Free flow.

10. Ресторани формату fast food.

## **ТЕМА 4. Сервіс у закладах ресторанного обслуговування**

*Семінарське заняття № 4 – 2 год.*

**План**

1. Особливість професії службовців сервісу.
2. Зустріч гостей. Меню.
3. Система: один — або — постійний офіціант. Система: два офіціанти.
4. Система: старший офіціант — або матеріально відповідальний кельнер.
5. Англійська система сервісу.
6. Французька система сервісу. («Шеф-де-ранг систем»).
7. Американська система сервісу.

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:** меню, сервіс по-англійськи, сервіс по-французьки, система самообслуговування.

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 4:**

1. Сервірування столів.
2. Сервіс по-англійськи.
3. Сервіс по-французьки.
4. Система самообслуговування.
5. Культура обслуговування за режимом та видами харчування.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 4:**

##### **Теми рефератів**

1. Характеристика службовців сервісу в закладах ресторанного господарства.
2. Характеристика системи сервісу „один – або – постійний офіціант”.
3. Характеристика системи сервісу „два офіціанти”
4. Характеристика системи сервісу „старший офіціант – або – матеріально відповідальний кельнер”.
5. Характеристика французької системи сервісу.
6. Характеристика американської системи сервісу.

### **ТЕМА 5. Культура обслуговування за видами сервісу та режимом харчування**

*Семінарське заняття № 5 – 2 год.*

#### **План**

1. Обслуговування «а-ля-карт». Обслуговування «апарт». Обслуговування «табльдот». Обслуговування «шведський стіл». Буфетне обслуговування.
2. Психологічні особливості обслуговування гостей.
3. Сервірування столів.
4. Культура обслуговування за режимом та видами харчування.
5. Сніданок.
6. Чай.

7. Меню англійського та американського сніданку.
8. Ленч (другий сніданок).
9. Обід.
10. Вечеря (Diner).

*Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: меню, обслуговування, англійський сервіс, французький сервіс, сервірування.*

**Завдання для самостійної роботи до Теми 4:**

1. Спілкування обслуговуючого персоналу з клієнтами.
2. Прийоми спілкування, щоб заслужити довіру клієнта.
3. Послуги сомельє та фумельє.

**Індивідуальні завдання до Теми 4:**

**Теми рефератів**

1. Вимоги до службовців сервісу, які працюють на поверхах готелю.
2. Сервіровка столу в закладах ресторанного господарства за кордоном.
3. Характеристика англійського сервісу.
4. Характеристика французького сервісу.
5. Види сніданків.
6. Режими харчування за кордоном.
7. Обслуговування «а-ля-карт».
8. Обслуговування «апарт».
9. Обслуговування «табльдот».
10. Обслуговування «шведський стіл».
11. Буфетне обслуговування.

***Практичне заняття до лекції № 5 – 2 год.***

**План**

1. Культура обслуговування за режимом та видами харчування.
2. Ранковий чай.
3. Простий сніданок.
4. Складний сніданок.
5. Додатковий сніданок.
6. Сніданок по-венські.
7. Континентальний сніданок.
8. Обід.
9. Вечеря.

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:***

- *уміння сервірування всіх видів харчування.*
- *навички виконувати операції сервірування.*

**Завдання для самостійної роботи до Теми 5:**

1. Сніданок з шампанським або дипломатичний
2. Ленч (другий сніданок)
3. Післяобідній полудень-підвечірок (Vesper)
4. Кавовий полудень
5. Післяполудневий чай
6. Вечеря-супер

**Індивідуальні завдання до Теми 5:****Теми рефератів**

1. Правила поведінки та сервірування ранкового чаю.
2. Правила поведінки та сервірування простого сніданку.
3. Правила поведінки та сервірування складного сніданку.
4. Правила поведінки та сервірування континентального сніданку.
5. Правила поведінки та сервірування обіду.
6. Правила поведінки та сервірування вечері.

**ТЕМА 6. Культура дипломатичних прийомів***Семінарське заняття № 6 – 2 год.***План**

1. Види дипломатичних прийомів.
2. Офіційні та неофіційні прийоми.
3. Прийоми без розміщення за столом.
4. Денні та вечірні прийоми.
5. А-ля фуршет.
6. Прийоми з розсаджуванням за столом.

*Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: прийом, фуршет, дипломатичні прийоми, етикет.*

**Завдання для самостійної роботи до Теми 6:**

1. Правила етикету на прийомах.
2. Одяг для прийомів.

**Індивідуальні завдання до Теми 6:****Теми рефератів**

1. Прийоми з розсаджуванням за столом. Перший сніданок
2. Прийоми з розсаджуванням за столом. Другий сніданок.
3. Прийоми з розсаджуванням за столом. Обід.
4. Прийоми з розсаджуванням за столом. Вечеря.
5. Прийоми з розсаджуванням за столом. Барбекю.

6. Прийоми з розсаджуванням за столом. Пікнік.

***Практичне заняття до лекції № 6 – 2 год.***

**План**

1. Основні види офіційних, і неофіційних прийомів:
2. Келих вина.
3. Келих шампанського.
4. Перший сніданок.
5. Другий сніданок.
6. Обід.
7. Обід-буфет.
8. Вечеря.

***Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:***

- уміння працювати організуючи.
- навички поводити себе на прийомах.

**Завдання для самостійної роботи до Теми 6:**

1. А-ля фуршет,
2. Коктейль,
3. Журфікс (jour fix)
4. Малі прийоми — чай та кава.

**Індивідуальні завдання до Теми 6:**

**Теми рефератів**

1. Організація прийому: Келих вина.
2. Організація прийому: Келих шампанського.
3. Організація прийому: Перший сніданок
4. Організація прийому: Другий сніданок.
5. Організація прийому: Обід.
6. Організація прийому: Обід-буфет.
7. Організація прийому: Вечеря.

**ТЕМА 7. Культура підготовки та проведення дипломатичних прийомів**

***Семинарське заняття № 7 – 2 год.***

**План**

1. Організація прийомів.
2. Зустріч гостей та банкет.



3. Розміщення гостей.
4. Етикет запрошення на прийоми та відмова від нього.
5. Прихід на прийом.
- .

**Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: прийом, етикет, протокол, дипломатія.**

**Завдання для самостійної роботи до Теми 7:**

1. Гости впродовж прийому.
2. Аперитив.
3. Протокольна діяльність дипломатичного представництва

**Індивідуальні завдання до Теми 7:**

**Теми рефератів**

1. Організація прийомів.
2. Етикет запрошення та відмова від нього.
3. Одяг для прийомів.
4. Прихід на прийом.
5. Музика на прийомі.
6. Якщо гість дотримується дієти.

**Практичне заняття до лекції № 7 – 2 год.**

**План**

1. Норми дипломатичного етикету.
2. Прийом з розсаджуванням.
3. Хто перший приходить на прийоми.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:**

- уміння дотримуватись дипломатичного етикету (теоретичні знання).
- навички вітатися на дипломатичних прийомах та мати відповідний зовнішній вигляд..

**Завдання для самостійної роботи до Теми 7:**

1. Привітання.
2. Зовнішній вигляд та манери гостя.
3. Протокольна служба

**Індивідуальні завдання до Теми 7:**

**Теми рефератів**

1. Характеристика денних прийомів.
2. Характеристика вечірніх прийомів.

3. Організація проведення прийому „а-ля фуршет”.
4. Характеристика прийомів з розсадкою за столом.
5. Характеристика неформальних видів прийомів.
6. Загальні правила організації проведення прийомів.
7. Протокол та етикет дипломатичних офіційних прийомів.
8. Характеристика норм дипломатичного етикету.

### **ТЕМА 8. Етикет в країнах Європи і світу**

*Семінарське заняття № 8 – 2 год.*

#### **План**

1. Особливості англійського етикету.
2. Особливості французького етикету.
3. Німецький етикет.
4. Італійський етикет.
5. Особливості європейського етикету.
6. Американський етикет.
7. Етикет Японії.
8. Етикет Китаю.

*Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: прийом, етикет, протокол, дипломатія.*

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 8:**

1. Етикет Індії.
2. Етикет Арабських країн.
3. Етикет Австралії.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 8:**

##### **Теми рефератів**

1. Особливості англійського етикету.
2. Особливості французького етикету.
3. Особливості німецького етикету.
4. Особливості італійського етикету.
5. Особливості американського етикету.
6. Особливості етикету Японії.
7. Особливості етикету Китаю.

*Практичне заняття до лекції № 8 – 2 год.*

#### **План**

1. Етикет країн Латинської Америки.
2. Особливості етикету країн Азії.
3. Особливості етикету Австралії.

#### 4. Японський етикет.

**Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:**

- уміти застосовувати знання з етикету у різних обставинах.
- навички застосування прийомів етикету (теоретичні).

#### **Завдання для самостійної роботи до Теми 8:**

1. Особливості етикету Близького Сходу.

#### **Індивідуальні завдання до Теми 8**

##### **Теми рефератів**

1. Особливості англійської дипломатії.
2. Особливості французької дипломатії.
3. Особливості німецької дипломатії.
4. Особливості американської дипломатії.
5. Характеристика японської дипломатії.
6. Характеристика китайської дипломатії.
7. Дипломатія арабських країн.

#### **Рекомендована література до Теми 1:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2].

Інші джерела [1], [3], [5], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

#### **Рекомендована література до Теми 2:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2].

Інші джерела [1], [3], [5], [7], [8].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

#### **Рекомендована література до Теми 3:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2].

Інші джерела [2], [4], [9].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

**Рекомендована література до Теми 4:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3], [4], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2], [3].

Інші джерела [1], [2], [5], [10].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

**Рекомендована література до Теми 5:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3], [4], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2], [3].

Інші джерела [1], [2], [5], [10].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

**Рекомендована література до Теми 6:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3], [4], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2], [3].

Інші джерела [1], [2], [5], [10].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

**Рекомендована література до Теми 7:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3], [4], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2], [3].

Інші джерела [1], [2], [5], [10].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

**Рекомендована література до Теми 8:**

Основні нормативні акти [1].

Підручники [1], [2].

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [3], [4], [5], [6].

Монографії та інші наукові видання [1], [2], [3].

Інші джерела [1], [2], [5], [10].

Інтернет-ресурси [1], [2], [3].

**ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

1. Послуга гостинності, її специфіка та основні компоненти.

2. Організація роботи служб та відділів готельних підприємств.
3. Процес надання основних та додаткових послуг готельними підприємствами.
4. Класифікація готельних номері.
5. Технологічний цикл обслуговування клієнта в готелях.
6. Гостьовий цикл.
7. Персонал та основні служби в готелях.
8. Обслуговування гостей у готельному господарстві.
9. Культура обслуговування.
10. Якість обслуговування.
11. Безпека та екологічність обслуговування споживачів послуг.
12. Естетика інтер'єру готелю.
13. Психологічні особливості споживачів готельних послуг і процесів надання послуг.
14. Етичних норм обслуговування персоналом в готелях та ресторанах..
15. Правила сервіровки столу у ресторанах готелю.
16. Послуги ресторанних закладів.
17. Типи підприємств ресторанного господарства.
18. Престижні ресторани.
19. Повсякденні ресторани.
20. Ресторани модерн.
21. Сімейні ресторани.
22. Ресторани швидкого харчування (fast food) та ресторани швидкого обслуговування (quick service restaurant).
23. Стандарти послуг ресторанних закладів
24. Сучасний формат закладів швидкого обслуговування.
25. Особливість професії службовців сервісу.
26. Зустріч гостей. Меню.
27. Система: один — або — постійний офіціант. Система: два офіціанти. Система: старший офіціант — або матеріально відповідальний кельнер.
28. Англійська система сервісу.
29. Французька система сервісу. («Шеф-де-ранг систем»).
30. Американська система сервісу.
31. Сервіс по-англійськи.
32. Сервіс по-французьки.
33. Система самообслуговування.
34. Культура обслуговування за режимом та видами харчування.
35. Обслуговування «а-ля-карт». Обслуговування «апарт». Обслуговування «табльдот». Обслуговування «шведський стіл». Буфетне обслуговування.
36. Культура обслуговування за режимом та видами харчування.
37. Культура обслуговування. Сніданок. Чай.
38. Меню англійського та американського сніданку.
39. Культура обслуговування. Ленч (другий сніданок).
40. Культура обслуговування. Обід.

41. Культура обслуговування. Вечеря (Diner).
42. Спілкування обслуговуючого персоналу з клієнтами.
43. Послуги сомельє та фумельє.
44. Види дипломатичних прийомів.
45. Офіційні та неофіційні прийоми.
46. Прийоми без розміщення за столом.
47. Денні та вечірні прийоми. Прийом а-ля фуршет.
48. Прийоми з розсаджуванням за столом.
49. Правила етикету на прийомах.
50. Одяг для прийомів.
51. Організація прийомів.
52. Зустріч гостей та банкет.
53. Розміщення гостей.
54. Етикет запрошення на прийоми та відмова від нього.
55. Прихід на прийом. Тости впродовж прийому. Аперитив.
56. Протокольна діяльність дипломатичного представництва
57. Особливості англійського етикету.
58. Особливості французького етикету.
59. Німецький етикет.
60. Італійський етикет.
61. Особливості європейського етикету.
62. Американський етикет.
63. Етикет Японії.
64. Етикет Китаю.
65. Етикет Індії.
66. Етикет Арабських країн.
67. Етикет Австралії.