

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Обслуговування в ресторанах лакшері-сегменту**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 8 від 16.12.2025 р.

м. Івано-Франківськ – 2025 р.

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Обслуговування в ресторанах лакшері-сегменту
Викладач	к.е.н., доц. Лояк Лілія Миколаївна
Контактний телефон викладача	+380508012779
E-mail викладача	<a href="mailto:lilija.loiak@cnu.edu.ua">lilija.loiak@cnu.edu.ua</a>
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/">https://d-learn.pnu.edu.ua/</a>
Консультації	Згідно з графіком консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Обслуговування в ресторанах лакшері-сегменту» є спеціалізованим освітнім компонентом, спрямованим на формування у студентів компетенції організації та надання сервісу найвищого рівня у fine dining закладах преміум-класу. Курс охоплює філософію гастрономічної розкоші, міжнародні стандарти (Michelin, Forbes F&B), психологію HNWI-гостей, техніки сервірування, персоналізацію та інновації в F&B. Акцент на практичних навичках для міжнародного готельно-ресторанного бізнесу: сервірування, In-Room Dining, персоналізація меню, сторітелінг страв та Service Recovery для елітних ресторанів люкс-готелів. Дисципліна поєднує вивчення жорстких операційних процедур (SOP) з розвитком емоційного інтелекту та навичок «передбачення бажань», що є критично важливими для конкурентоспроможності на міжнародному ринку праці.

Курс формує навички гіперперсоналізації та «wow-ефектів» для міжнародного F&B бізнесу.

## 3. Мета та цілі навчальної дисципліни

**Метою курсу** є підготовка фахівців, здатних створювати унікальний гастрономічний досвід, що перевищує очікування елітних клієнтів, через інтеграцію емоційного сервісу, операційних стандартів та креативних підходів у ресторанах люкс-сегменту.

### **Цілі курсу:**

- Інтерпретувати сучасні концепції «Luxury» та «Ultra-Luxury» в контексті глобалізації готельного бізнесу.
- Розуміти специфіку етикету та протоколу при обслуговуванні VIP-персон, дипломатичних делегацій та знаменитостей.
- Інтерпретувати концепції «тихої розкоші» та гіперперсоналізації в fine dining.
- Аналізувати поведінку HNWI-гостей та адаптувати сервіс під культурні особливості.
- Опанувати SOP сервірування (Guéridon, декантінг, троллі для In-Room Dining).
- Застосовувати методи Service Recovery та сторітелінг страв для лояльності.
- Моделювати повний Guest Journey від reservation до post-dinner фідбеку.
- Здатність організовувати сервісні процеси відповідно до міжнародних стандартів якості.
- Здатність проєктувати емоційний досвід гостя та впроваджувати «wow-ефекти»
- Володіння професійним етикетом та навичками ділової комунікації в мультикультурному середовищі.

## 4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення

суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання

раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів

Програмні результати навчання:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та рестораних, послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

## 5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	10 / 6
семінарські заняття / практичні	20/4

самостійна робота	60/80
-------------------	-------

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибіркового
6	J 2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг	3 курс	вибіркова

Тематика навчальної дисципліни			
Тема	Кількість годин		
	лекції	практичні заняття	самостійна робота
<b>Тема 1. Філософія лакшері-гастрономічного сервісу.</b> Еволюція Fine Dining: від Michelin до «тихої розкоші». Психологія HNWI-гостя в ресторані, персоналізація меню.	2	4	10
<b>Тема 2. Міжнародні стандарти ресторанного сервісу.</b> Michelin Service Standards, Forbes F&B, SOP мереж (Ritz-Carlton, Alain Ducasse). Протокол для VIP-столів.	2	4	12
<b>Тема 3. Висока гастрономія та сервіс F&amp;B в готелях класу люкс.</b> Специфіка обслуговування у закладах Fine Dining при готелях. Стандарти In-Room Dining (обслуговування в номерах): сервірування, час подачі, презентація. Особливості сервісу сніданків «а-ля карт» та буфетів преміум-класу. Винний етикет та робота сомельє як частина готельного сервісу.	2	4	14
<b>Тема 4. Повний «шлях гостя» у ресторанах люкс-готелів.</b> Бронювання. Прибуття. Дегустаційне меню. Виїзд. Робота з алергіями, сторітелінг страв.	2	4	12
<b>Тема 5. Інновації та Service Recovery у F&amp;B.</b> Гіперперсоналізація (AI-меню), робота зі скаргами, тренди (ферментація, нуль відходів).	2	4	12
<b>ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ</b>	10	20	60

## 6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>Накопичування балів під час вивчення дисципліни</p> <p>Практичні заняття (поточний контроль) – 40 б.</p> <p>Самостійна робота (ІНДЗ) – 30 б.</p> <p>Підсумковий тестовий контроль (КСР) – 30 б.</p> <p><b>Максимальна кількість балів – 100 б.</b></p>
---	---

Вимоги до письмових робіт	<p>Практичні заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, рольові ігри, майстер-класи, виконання індивідуальних та групових проектів, опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять тощо). У такому випадку письмові елементи або частини практичних занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит.</p> <p>Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проекту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження.</p>
Практичні заняття	<p>Оцінюються у стобальній шкалі.</p> <p>Додаткові бали виставляються під час практичних занять за оригінальні відповіді студентів, участь здобувачів у конференціях, наукових проєктів.</p>
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового виконання індивідуального завдання (ІНДЗ) та задачі практичних робіт.</p>
Підсумковий контроль	<p>Підсумковою формою контролю являється залік, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни.</p>

### **7. Політика навчальної дисципліни**

**Письмові роботи:** Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі практичних занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проєкти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після практичного заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

**Академічна доброчесність:** Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність – прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу ПНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

**Відвідування занять:** Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

**Неформальна освіта:** Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі

представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

## 8. Рекомендована література

### Рекомендована література

1. 10 готелів в Україні, які можуть дозволити собі тільки заможні туристи URL: [https://ua.igotoworld.com/ua/article/1271\\_samye-dorogie-oteli-v-ukraine.htm](https://ua.igotoworld.com/ua/article/1271_samye-dorogie-oteli-v-ukraine.htm)(дата звернення 12.12.2025).
2. 10 ключових етапів життєвого циклу гостя готелю класу люкс для покращення вражень. URL: <https://byfinessegroup.com/blog/10-key-stages-in-the-luxury-hotel-guest-lifecycle-to-enhance-experience/>(дата звернення 12.12.2025).
3. 10 правдивих факторів про гроші: як мислять і діють ультрабагаті у 2025 році. URL: <https://rkm.kiev.ua/v-mire/245123/>(дата звернення 12.12.2025).
4. Creative Leadership in Hospitality: Achieving Forbes 5-Star Standards Through Innovation and Excellence. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/creative-leadership-hospitality-achieving-forbes-5-star-j-b-fernandes-9udee>(дата звернення 12.12.2025).
5. The World Luxury Index™ HOTELS URL: [http://www.digitalluxury.com/reports/World\\_Luxury\\_Index\\_Hotels\\_by\\_Digital\\_Luxury\\_Group.pdf](http://www.digitalluxury.com/reports/World_Luxury_Index_Hotels_by_Digital_Luxury_Group.pdf). (дата звернення 12.12.2025).
6. Аналіз світового ринку Luxury готелів URL: <https://marketresearch.biz/report/luxury-hotel-market/requests/sample/> (дата звернення 12.12.2025).
7. Готель «Luxury House» In Old Town - Кам'янець-Подільський URL: <https://luxury-house-in-old-town-kamianets-podilskyi.hotelmix.com.ua/>(дата звернення 12.12.2025).
8. Конспект лекцій «Управління послугами люкс-сегменту» URL: [https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/508305/mod\\_resource/content/1/9.pdf](https://pns.hneu.edu.ua/pluginfile.php/508305/mod_resource/content/1/9.pdf)(дата звернення 12.12.2025).
9. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид, перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
10. Мирошник Ю. А. Аналіз світового досвіду організації Luxury послуг в 5\*готелях. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6\\_2019/157.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf) (дата звернення 12.12.2025).
11. Огляд готельного ринку України 2025. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/analytics/oglyad-gotelnogo-rynku-ukrayiny-2025/>(дата звернення 12.12.2025).
12. Опанування стандартів Forbes: шлях до п'ятизіркового сервісу. URL: <https://www.getknowapp.com/blog/forbes-standards/>(дата звернення 12.12.2025).
13. Психологія грошей: чому багаті люди мислять по-іншому. URL: <https://www.neuroevolutionary.org/happiness-articles/>(дата звернення 12.12.2025).
14. Путівник Forbes (2023). URL: [https://fliphtml5.com/hiaqy/atsb/Forbes\\_Travel\\_Guide\\_2023/28/](https://fliphtml5.com/hiaqy/atsb/Forbes_Travel_Guide_2023/28/)(дата звернення 12.12.2025).
15. Романенко Т.М. Філософія розкоші в готельному бізнесі. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. С.688-691. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/romanenko3.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/romanenko3.htm)(дата звернення 12.12.2025).
16. Стандарти LQA: Як досягти успіху в сфері гостинності класу люкс за допомогою аудитів LQA. URL: <https://goaudits.com/blog/lqa-hotel-standards/>(дата звернення 12.12.2025).
17. Сушко, Н. (2022). Сучасні тенденції розвитку гостинної індустрії: проектний підхід. Економіка та суспільство, (40). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1468>(дата звернення 12.12.2025).
18. Шкрабов Б., Дуда В. Luxury Hospitality: загальні стандарти та перспективи розвитку в Україні. URL: <https://dspace.ksaeu.kherson.ua/handle/123456789/11138> (дата звернення 12.12.2025).

**Викладач**

**доцент кафедри готельно-  
ресторанної та курортної справи  
Лояк Л.М.**