

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



Факультет туризму

Кафедра іноземних мов і країнознавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ETIQUETTE IN RESTAURANTS

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма:

«Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань: J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
іноземних мов і країнознавства
Протокол № 1 від “28” серпня 2025 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до навчальної дисципліни
3. Мета та цілі навчальної дисципліни
4. Програмні компетентності та результати навчання
5. Організація навчання
6. Система оцінювання навчальної дисципліни
7. Політика навчальної дисципліни
8. Рекомендована література

| 1. Загальна інформація | |
|--|--|
| Назва дисципліни | Etiquette in Restaurants |
| Викладач (-і) | Жумбей Маріанна Михайлівна , к.пед.н., доцент кафедри іноземних мов і країнознавства Копчак Лілія Василівна , ст. викладач кафедри іноземних мов і країнознавства |
| Контактний телефон викладача | Жумбей Маріанна Михайлівна: +380505401315 Копчак Лілія Василівна: +380979862461 |
| E-mail викладача | Жумбей Маріанна Михайлівна: marianna.zhumbei@cnu.edu.ua Копчак Лілія Василівна: liliya.kopchak@cnu.edu.ua |
| Формат дисципліни | Змішаний (<i>blended</i>) – очно-дистанційний |
| Обсяг дисципліни | 3 кредити ECTS, 90 год. |
| Посилання на сайт дистанційного навчання | https://d-learn.pnu.edu.ua/ |
| Консультації | Консультації проводяться відповідно до графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді кафедри |
| 2. Анотація до навчальної дисципліни | |
| <p><i>Предметом</i> вивчення дисципліни «Etiquette in Restaurants» є формування професійної культури поведінки майбутніх фахівців у сфері готельно-ресторанної справи через опанування норм ресторанного етикету та правил професійної комунікації англійською мовою.</p> <p>Основний акцент курсу зосереджено на вивченні стандартів етикету та манер поведінки не лише працівників ресторану, а й гостей у різних професійних і соціальних ситуаціях: під час зустрічі та обслуговування гостей, прийому замовлень, сервісу страв і напоїв, роботи з VIP-клієнтами, реагування на скарги та завершення обслуговування. Особлива увага приділяється формуванню ввічливості, тактовності, професійної стриманості, відповідного зовнішнього вигляду, мови тіла, культури спілкування та дотриманню корпоративних стандартів ресторанного закладу, а також навичок правильної поведінки гостей: дотримання правил столового етикету, чемності під час обслуговування, поваги до персоналу та інших відвідувачів ресторану.</p> <p>Дисципліна викладається англійською мовою, що сприяє розвитку навичок професійного мовлення, використанню етикетних формул, стандартних фраз і формального стилю спілкування у сфері ресторанного обслуговування. Практична складова курсу передбачає моделювання реальних ситуацій обслуговування, рольові ігри та аналіз кейсів, що забезпечує готовність студентів до ефективної міжкультурної взаємодії та підтримання високих стандартів ресторанного сервісу.</p> | |
| 3. Мета та цілі навчальної дисципліни | |
| <p>Метою викладання навчальної дисципліни «Etiquette in Restaurants» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань про міжнародні стандарти ресторанного етикету, професійні манери поведінки персоналу та гостей, а також розвиток практичних навичок професійної комунікації англійською мовою для ефективної роботи у сфері готельно-ресторанної справи. Дисципліна спрямована на формування професійної етичної культури, комунікативної компетентності та здатності підтримувати високі стандарти сервісу в реальних ситуаціях взаємодії з гостями ресторану.</p> <p>Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Etiquette in Restaurants» є досягнення таких цілей:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Забезпечити знання міжнародних норм і стандартів ресторанного етикету, правил професійної поведінки персоналу, корпоративної культури закладів харчування та базових правил поведінки гостей. • Сформувані навички ввічливої та тактовної поведінки персоналу у типових професійних ситуаціях: зустріч та обслуговування гостей, прийом замовлень, сервіс страв і напоїв, робота з VIP-клієнтами, реагування на скарги та завершення обслуговування. • Розвинути навички професійної комунікації англійською мовою з використанням етикетних формул, стандартних фраз та формального стилю усного й письмового спілкування у сфері ресторанного обслуговування. • Сформувані вміння застосовувати правила телефонного, електронного та міжкультурного етикету у процесі роботи з гостями ресторану. • Розвинути навички невербальної комунікації: мова тіла, дистанція спілкування, зовнішній вигляд, професійний імідж працівника та поведінка гостей. • Сформувані здатність ефективно діяти в конфліктних та нестандартних ситуаціях, дотримуючись норм професійної етики та високих стандартів ресторанного сервісу. • Забезпечити практичне застосування правил ресторанного етикету через рольові ігри, моделювання професійних ситуацій та аналіз кейсів, що включають взаємодію персоналу та гостей. | |

4. Програмні компетентності та результати навчання

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

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 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

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

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 12. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

ЗК 13. Здатність дотримуватися норм професійного етикету та манер поведінки у сфері гостинності як персоналом, так і відвідувачами.

ЗК 14. Здатність ефективно комунікувати англійською мовою у професійному середовищі, використовуючи формальний стиль і етикетні мовні формули.

ЗК 15. Здатність діяти толерантно та культурно у багатокультурному середовищі, забезпечуючи високі стандарти обслуговування та взаємоповагу між персоналом і гостями.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

ФК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

ФК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

ФК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

ФК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

ФК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів.

ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

ФК 13. Здатність дотримуватися міжнародних стандартів ресторанного етикету та професійних манер поведінки персоналу і гостей.

ФК 14. Здатність ефективно застосовувати англійські етикетні формули та стандартні фрази у процесі обслуговування гостей ресторану.

ФК 15. Здатність управляти поведінкою у конфліктних та нестандартних ситуаціях, забезпечуючи дотримання високих стандартів сервісу та корпоративної культури.

Програмові 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 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельно-ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанных послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів ресторанного бізнесу.

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

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанных послуг, враховуючи правила етикету.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів ресторанного господарства.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх у 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 ресторанного бізнесу.

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

РН 23. Демонструвати ввічливу, тактовну та культурну поведінку персоналу та гостей у різних професійних ситуаціях ресторанного обслуговування.

РН 24. Ефективно застосовувати англійську мову у професійному середовищі, використовуючи етикетні формули, стандартні фрази та формальний стиль спілкування.

РН 25. Здатність діяти у конфліктних і нестандартних ситуаціях, дотримуючись високих стандартів ресторанного сервісу та корпоративної культури.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни – 90 год.

| Вид заняття | Загальна кількість годин |
|--|--------------------------|
| лекції | 10 |
| семінарські заняття / <u>практичні</u> / лабораторні | 20 |
| самостійна робота | 60 |

Ознаки курсу

| Семестр | Спеціальність | Курс (рік навчання) | Нормативний / вибірковий |
|---|---|---------------------|--------------------------|
| 5 | І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» | 3 | Вибірковий |
| Тематика навчальної дисципліни | | | |
| 5 семестр | | | |
| Тема | КІЛЬКІСТЬ ГОД. | | |
| | лекції | практичні заняття | сам. роб. |
| Unit 1. Introduction to Restaurant Etiquette and Professional Culture 1.1. Overview of international restaurant etiquette standards and corporate culture. 1.2. Role of professional behavior in restaurant service: staff and guests. 1.3. Importance of appearance, personal hygiene, and professional image. | 2 | 4 | 12 |
| Unit 2. Communication Skills and Formal Language in Restaurants 2.1. Using polite formulas, standard phrases, and formal language in English. 2.2. Effective verbal and non-verbal communication with guests. 2.3. Telephone, email, and cross-cultural communication etiquette. | 2 | 4 | 12 |
| Unit 3. Guest Interaction and Service Scenarios 3.1. Greeting and seating guests, handling reservations, and table service protocols. 3.2. Serving food and beverages: etiquette rules for staff and expectations for guests. 3.3. Managing VIP clients, special requests, and cultural sensitivities. | 2 | 4 | 12 |
| Unit 4. Handling Conflicts and Complaints Professionally 4.1. Identifying and responding to guest complaints with tact and professionalism. 4.2. Conflict resolution strategies and maintaining calm under pressure. 4.3. Ethical decision-making and adherence to service standards in challenging situations. | 2 | 4 | 12 |
| Unit 5. Advanced Restaurant Etiquette and Service Excellence 5.1. Role-playing complex service situations and etiquette challenges. 5.2. Integrating non-verbal cues: body language, gestures, and appropriate distance. 5.3. Continuous professional development, service excellence, and multicultural awareness. | 2 | 4 | 12 |
| ЗАГ. | 10 | 20 | 60 |

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

| | |
|-----------------------------------|---|
| Загальна система оцінювання курсу | <p>Форми контролю знань студентів:</p> <ul style="list-style-type: none">- поточний;- підсумковий семестровий (залік). <p>Оцінювання знань студентів здійснюється за 100- бальною шкалою, яка переводиться у відповідну національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно- трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FX, F).</p> <p>(згідно п. 8.3. Види контролю Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника).</p> <p>Загальні 100 балів включають:</p> <ul style="list-style-type: none">40 балів – поточний контроль (практичні заняття)30 балів – індивідуальне завдання30 балів – контроль самостійної роботи <p>Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях. Оцінки, отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.</p> <p>Система оцінювання курсу відбувається згідно з критеріями оцінювання навчальних досягнень студентів, що регламентовані в університеті, та відповідно до Положення про оцінювання факультету туризму.</p> <p>Підсумковий контроль.</p> <p>Підсумковий контроль – залік. Залік виставляють за результатами поточного контролю упродовж семестру.</p> |
|-----------------------------------|---|

| | |
|--|--|
| Вимоги до письмової роботи | У кожному змістовому модулі передбачено письмовезавдання, яке оцінюється в межах шкали 1-30 балів. Письмова перевірка знань студентів відбувається у формі есе, презентацій, ділових листів. |
| Практичні заняття | На практичних заняттях шляхом виконання певних відповідно сформульованих завдань та вправ забезпечується закріплення теоретичних положень навчальної дисципліни і набуття вмінь і навичок їх практичного застосування. Практичне заняття включає проведення контролю компетентностей, постановку загальної проблеми (завдання) викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, проведення тренувальних комунікативних вправ, вирішення контрольних завдань, їх перевірку та оцінювання. |
| Умови допуску до підсумкового контролю | Залік виставляється за результатами роботи впродовж семестру. Враховуються навчальні досягнення здобувачів вищої освіти (бали), набрані на поточному опитуванні під час аудиторних годин, при виконанні завдань для самостійної роботи, а також бали за письмові завдання. |
| 7. Політика навчальної дисципліни | |
| Письмові роботи | Під час виконання письмових робіт здобувач освіти повинен підтвердити свій рівень оволодіння компетентностями, а також дотримуватись Кодексу честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника |
| Академічна доброчесність | Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково- дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника , Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника . В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом розумової праці та творчості здобувача. У випадку здачі роботи іншої особи (повністю або частково), або без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі). Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Положенням про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника (https://pnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/10/Нова-редакція-Положення-про-запобігання-академічному-плагіату.pdf). |
| Відвідування занять | Відвідування занять є важливою складовою навчання. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження). Процедури регламентуються Порядком організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти |

| | |
|--------------------|--|
| | Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника |
| Неформальна освіта | <p>Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується Положенням про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника.</p> <p>Здобувачі можуть отримати від 25-50% підсумкової оцінки, у випадку відповідності набутих компетентностей.</p> <p>Компетентності та програмні результати навчання з дисципліни та результатів неформальної освіти можуть бути підтверджені:</p> <ul style="list-style-type: none"> - програмою курсів, тренінгів, вебінарів тощо; - сертифікатом про практику / стажування тощо; <p>сертифікатом про проходження тренінгу, семінару, вебінару тощо.</p> <p>Зараховуються як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, які відповідають програмі навчальної дисципліни.</p> <p>Рекомендовані:</p> <p>-Soft Skills for Hospitality Professionals — курс із розвитку «м'яких навичок», включно з етикетом, мовою тіла та клієнтським сервісом у готельній сфері https://alison.com/course/soft-skills-for-hospitality-professionals</p> <p>-Mastering Business Etiquette — курс з основ професійного етикету, бізнес-манер, ділової поведінки та культурної чутливості. https://alison.com/course/mastering-business-etiquette</p> <p>-Corporate Social Skills and Etiquette — курс про соціальні навички спілкування, корпоративний етикет та вміння створювати позитивне враження в бізнес-середовищі. https://alison.com/course/corporate-social-skills-and-etiquette</p> <p>-Free Etiquette and Manners Course (Catch Wisdom) — базовий курс з етикету та манер, який охоплює соціальні й професійні аспекти ввічливої поведінки. https://catchwisdom.com/course/etiquette-and-manners/</p> <p>-PRDV104: Professional Etiquette (через Saylor Academy/ Class Central) — курс про професійний етикет, ввічливість на роботі, ефективну комунікацію й розуміння різноманітності. https://www.classcentral.com/course/saylor-academy-62-prdv104-professional-etiquette-99590</p> |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

8. Рекомендована література

1. Business Partner. B1. Coursebook / Dubicka I., Rosenberg M., Dignen B., Hogan M. Longman (Pearson Education), 2020.
2. Hospitality language as a professional skill (2003). English for Specific Purposes, 22(1), 73–91. [https://doi.org/10.1016/S0889-4906\(01\)00031-X](https://doi.org/10.1016/S0889-4906(01)00031-X)
3. Longman Dictionary of Contemporary English Online. (n.d.). Retrieved from <https://www.ldoceonline.com/>
4. Roadmap A2. Student's Book. Lindsay Warwick and Damian Williams. Pearson Education Limited, 2020. 160 p.
5. Roadmap A2. Workbook. Lindsay Warwick and Damian Williams. Pearson Education Limited, 2020. 80 p.
6. Shchepanskyi, E., & Lalueva, N. (2021). Theoretical and Applied Aspects of Modern Business Etiquette of Tourist Organizations. *University Scientific Notes*. <https://doi.org/10.37491/UNZ.96.1>
7. Жумбей, М. М. (2020). Etiquette in Hotels: Manners and Conversations for Intermediate Level Students of Tourism, Hospitality Industry and Management in Sociocultural Activity [Навчально-методичний посібник]. PNU Repository. URL: <https://hdl.handle.net/123456789/17461>
8. Запара, В. М. (2019). The study of tourism-related terms and speech etiquette for effective cross-cultural communication. *Стратегії міжкультурної комунікації*. Kyiv National Economic University Repository. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/handle/2010/30683>
9. Копчак Л. В., Жумбей М. М. "Individual Tasks for Home Reading for Intermediate Level Students of Tourism, Hospitality Industry and Management in Sociocultural Activity". Навч.-метод. посібн. для самостійної роботи студентів II-III курсів. Івано-Франківськ: підприємець Голіней О.М., 2019. 80 с.
10. Копчак Л. В., Жумбей М. М. "What Does It mean to Work in Tourism Industry?" for Intermediate and Upper-Intermediate Level Students of the Field of Study "24" - "Services". Навчальний посібник з професійної англійської мови для самостійної роботи студентів II, III, IV курсів факультету туризму спеціальностей галузі знань "24" –

«Сфера обслуговування» (за підручниками “English for International Tourism”). Івано-Франківськ: Супрун В.П., 2022. 195 с.

11. Роїк, О., & Недзвецька, О. (2024). Personalisation of service and professional etiquette as the foundation of a successful customer-oriented approach in the hospitality industry. *Review of Transport Economics and Management*. <https://doi.org/10.15802/rtem2024/327788>

Інформаційні ресурси:

1. Learning English. British Council. Retrieved from <https://learnenglishteens.britishcouncil.org>
2. MindTools. Effective Communication. Retrieved from https://www.mindtools.com/pages/main/newMN_TCS.htm
3. Alison. Developing Quality Customer Service Skills. Retrieved from <https://alison.com/course/developing-quality-customer-service-skills/resource/2542>
4. Role Catcher. Communicate With Customers: A Comprehensive Guide to Mastering this Essential Skill. Retrieved from <https://rolecatcher.com/en/skills/hard-skills/communication-collaboration-and-creativity/liaising-and-networking/communicate-with-customers/>

Жумбей М.М., к.пед.н. доцент кафедри іноземних мов і країнознавства

Копчак Л.В., старший викладач кафедри іноземних мов і країнознавства

