

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Навчально-науковий інститут хімії та екології
Кафедра органічної та фармацевтичної хімії

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента
ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАРАХ

підготовки бакалавра

Силабус освітнього компонента «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАРАХ»
підготовки бакалавра

Розробники: Цісар О.В., доцент кафедри органічної та фармацевтичної хімії Волинського національного університету імені Лесі Українки, кандидат хімічних наук; Пилипчук Максим Миколайович, викладач циклової комісії ресторанних і крафтових технологій Відокремленого структурного підрозділу «Фаховий коледж технологій, бізнесу та права Волинського національного університету імені Лесі Українки»

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:

_____  _____ к.х.н., доц. Савчук Т.І.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри органічної та фармацевтичної хімії

протокол №7 від 3.02.2026 р.

Завідувач кафедри: _____  _____ д.х.н., проф. Сливка Н.Ю.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо-наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма здобуття освіти	Галузь знань: 18 Виробництво та технології Спеціальність: 181 Харчові технології Освітньо-професійна програма: Харчові технології (2024 р.) Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання 3-ий
		Семестр 6-ий
		Лекції 10 год.
		Практичні (семінарські) 20 год.
		Самостійна робота 110 год.
ІНДЗ: <u>немає</u>		Консультації 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		українська

II. Інформація про викладача (-ів)

ППП *Цісар Оксана Володимирівна*

Науковий ступінь *кандидат хімічних наук*

Посада *доцент кафедри органічної та фармацевтичної хімії*

Контактна інформація +380971757921,; e-mail: TSISAR.OKSANA@vnu.edu.ua

Дні занять <https://ps.vnu.edu.ua/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

ППП *Пилипчук Максим Миколайович*

Посада *викладач циклової комісії ресторанних і крафтових технологій Відокремленого структурного підрозділу «Фаховий коледж технологій, бізнесу та права Волинського національного університету імені Лесі Українки»*

Контактна інформація +380 +380970788456,; e-mail: pylypchuk.maksym@ktbp.net.ua

III. Опис освітнього компонента

- Анотація курсу.** Силабус вибіркового освітнього компонента «Організація обслуговування в барах» складено з урахуванням можливості формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня.
- Мета і завдання освітнього компонента.** Метою освітнього компонента є формування у здобувачів освіти системи теоретичних знань і практичних умінь щодо організації, технології та культури обслуговування в барах різних типів; ефективного планування і здійснення барного обслуговування, дотримуючись вимог стандартів якості, санітарних норм, правил техніки безпеки та професійної етики. **Завданням** освітнього компонента є: ознайомлення здобувачів освіти з історією розвитку та сучасними концепціями організації барного обслуговування; вивчення типології

барів, їх функціонального призначення та особливостей сервісу; формування знань щодо організації роботи барної зони, зонування простору та забезпечення логістики обслуговування; опанування технологічних процесів підготовки бару до роботи, прийому гостей, подавання напоїв і страв; набуття практичних умінь раціонального планування робочого місця бармена й персоналу бару; опанування стандартів і технік обслуговування гостей у барах різних формату й класу; засвоєння вимог до якості сервісу, безпечності обслуговування, дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил охорони праці; формування здатності ефективно взаємодіяти з гостями, застосовувати професійну етику та принципи сервісної комунікації; розвиток компетентностей щодо управління конфліктними й нестандартними ситуаціями, контролю якості та забезпечення високого рівня гостинності в закладах ресторанного господарства.

3. Soft skills.

1. Комунікативні навички та ефективна взаємодія з відвідувачами і персоналом;
2. Клієнтоорієнтованість і вміння формувати позитивний сервісний досвід;
3. Робота в команді та навички міжособистісної взаємодії;
4. Лідерство й відповідальність за організацію процесу обслуговування;
5. Тайм-менеджмент і здатність працювати в умовах багатозадачності;
6. Стресостійкість і швидке прийняття рішень у конфліктних ситуаціях;
7. Критичне мислення та вирішення проблем сервісного характеру;
8. Адаптивність і гнучкість до змін стандартів обслуговування;
9. Професійна етика та дотримання норм ділового спілкування;
10. Уважність до деталей, самодисципліна та відповідальність.

4. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Основи барної справи та організації барної діяльності. Технологія процесів обслуговування в барах						
Тема 1. Вступ до барної справи та сервісу в барах	15	1	2	11	1	ДС/РМГ/8
Тема 2. Типологія барів та їх функціональне призначення	15	1	2	11	1	ДБ/РМГ/8
Тема 3. Організація простору бару. Підготовка бару до роботи	15	1	2	11	1	ДС/РМГ/8
Тема 4. Стандарти сервісу і техніка обслуговування гостей	15	1	2	11	1	ДБ/РМГ/8
Тема 5. Організація процесу взаємодії бару з іншими підрозділами	15	1	2	11	1	ДБ/РМГ/8 КР/10
Разом за модулем 1	75	5	10	55	5	50
Змістовий модуль 2. Управління баром та контроль якості обслуговування. Безпека, гігієна та відповідальне обслуговування. Професійна комунікація та сервісна культура						
Тема 6. Управління барним асортиментом та товарними запасами	15	1	2	11	1	ДБ/РМГ/8

Тема 7. Контроль якості та оцінювання рівня сервісу	15	1	2	11	1	ДС/РМГ/8
Тема 8. Санітарно-гігієнічні вимоги до роботи бару. Охорона праці та техніка безпеки в барі	15	1	2	11	1	ДС/РМГ/8
Тема 9. Відповідальне обслуговування та робота з гостями у складних ситуаціях	15	1	2	11	1	ДС/РМГ/8
Тема 10. Професійна етика та культура спілкування. Психологія гостя та сервісної комунікації	15	1	2	11	1	ДС/РМГ/8 КР/10
Разом за модулем 12	75	5	10	55	5	50
Всього годин/Балів	150	10	20	110	10	100

Форма контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, РМГ – робота в малих групах, КР – контрольна робота

5. Завдання для самостійного опрацювання.
 1. Опрацювання літературних джерел з історії розвитку барної справи та сервісу: аналіз етапів становлення барів, формування сучасних концепцій барного обслуговування.
 2. Підготовка аналітичної довідки про класифікацію барів: порівняння форматів барів (класичний бар, коктейль-бар, винний бар, кавовий бар тощо) та їх особливостей обслуговування.
 3. Вивчення вимог до організації простору бару: аналіз ергономіки барного місця, зонування барної стійки та бек-бару, вимоги до зручності та продуктивності.
 4. Опрацювання стандартів підготовки бару до роботи: складання переліку щоденних і періодичних операцій, необхідних для відкриття та закриття бару.
 5. Ознайомлення з професійним інвентарем та обладнанням бару: характеристика функцій і правил використання основних барних інструментів.
 6. Вивчення алгоритмів обслуговування гостей у барі: аналіз етапів сервісу — від зустрічі гостя до завершення обслуговування.
 7. Підготовка письмового огляду міжнародних стандартів сервісу (наприклад, принципи hospitality, стандарти гостинності провідних барних шкіл).
 8. Аналіз ролі бармена у взаємодії з іншими підрозділами закладу: кухнею, офіціантами, адміністратором. Визначення ключових точок комунікації.
 9. Вивчення методів контролю якості обслуговування: визначення критеріїв оцінки сервісу, аналіз системи зворотного зв'язку (відгуки гостей, mystery guest).
 10. Ознайомлення з основами товарного обліку в барі: правила ведення інвентаризації, списання продукції, ротації запасів.
 11. Опрацювання санітарно-гігієнічних вимог до роботи бару: вивчення правил гігієни обладнання, зберігання продукції та дотримання особистої гігієни персоналу.
 12. Вивчення правил охорони праці та техніки безпеки: вимоги до експлуатації обладнання, дії у разі надзвичайних ситуацій, правила роботи з електроприладами та посудом із небезпечними матеріалами.
 13. Підготовка есе або презентації з теми “Психологія гостя в барі та стиль комунікації”: типологія гостей, техніки ефективної комунікації, деескалація конфліктів.

14. Самостійне опрацювання матеріалу щодо відповідального обслуговування: принципи сервісу без шкоди гостеві, робота з нетверезими або проблемними відвідувачами.
15. Розробка пропозицій щодо підвищення якості сервісу в барі: короткий проєкт або план покращень у вибраному типі бару.

IV. Політика оцінювання

Оцінювання навчальних досягнень з ОК «Барна справа» здійснюється за 100-бальною шкалою згідно «ПОЛОЖЕННЯ про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки».

Політика викладача щодо здобувача освіти: здобувач освіти повинен відвідувати лекції та практичні заняття. Пропущені без поважних причин заняття потрібно відпрацювати: підготувати конспект лекції, пройти опитування по темі практичного заняття.

Політика щодо академічної доброчесності: усі навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю студент повинен виконувати самостійно; надавати посилання на джерела інформації в разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримуватися норм законодавства про авторське право і суміжні права; надавати достовірну інформацію про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: у випадку пропуску лекції без поважної причини здобувач освіти готує конспект до наступного практичного заняття. До закінчення вивчення модуля здобувач освіти повинен відпрацювати усі практичні заняття в назначений викладачем час.

Можливість визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті: результати навчання, отримані у формальній, неформальній та інформальній освіті, визнаються відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки».

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового семестрового контролю є залік. Виставляється за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначені силабусом освітнього компонента. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів). Мінімальна позитивна кількість балів для "Зараховано" – 60 балів (зі 100).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості – 100.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Поняття барної справи та її роль у закладах ресторанного господарства.
2. Історичні етапи розвитку барів та їх вплив на сучасні формати.

3. Основні принципи сервісу в барах.
4. Вимоги до професійної підготовки та етичних якостей бармена.
5. Класифікація барів за функціональною ознакою.
6. Особливості обслуговування гостей у різних типах барів.
7. Функції бару в структурі підприємства ресторанного господарства.
8. Вимоги до персоналу бару залежно від формату та класу закладу.
9. Зонування бару та призначення його основних елементів.
10. Ергономічні вимоги до організації барного простору.
11. Основні види барних стійок та їх функціональні особливості.
12. Логістика руху персоналу та потоків продукції в барі.
13. Алгоритм підготовки бару до відкриття.
14. Основні операції під час закриття бару.
15. Перевірка готовності обладнання та інвентарю до роботи.
16. Вимоги до організації робочого місця бармена.
17. Основні стандарти зустрічі та обслуговування гостей у барі.
18. Алгоритм сервісної взаємодії з гостем.
19. Типові помилки персоналу бару та способи їх уникнення.
20. Вимоги до подавання напоїв у барах різних форматів.
21. Взаємодія бармена з офіціантами та порядок передачі замовлень.
22. Комунікація бару з кухнею та вимоги до координації процесів.
23. Роль адміністратора у забезпеченні ефективної роботи бару.
24. Особливості внутрішнього документообігу між підрозділами закладу.
25. Принципи формування асортименту бару.
26. Основи управління товарними запасами у барі.
27. Методи інвентаризації та контролю залишків.
28. Значення ротації продуктів у підвищенні якості обслуговування.
29. Показники якості сервісу в барі.
30. Методи оцінювання роботи персоналу бару.
31. Роль таємного гостя у контролі сервісу.
32. Обробка скарг та пропозицій гостей як інструмент покращення сервісу.
33. Основні санітарно-гігієнічні правила для персоналу бару.
34. Вимоги до зберігання продукції у барі.
35. Правила миття та дезінфекції барного інвентарю та обладнання.
36. Контроль чистоти барної зони.
37. Основні небезпечні фактори в роботі бармена.
38. Правила користування електрообладнанням у барі.
39. Порядок дій персоналу у разі виникнення аварійних ситуацій.
40. Принципи професійної етики та сервісної комунікації в барі.

VI. Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є залік

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано

82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
0–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література

Базова література

1. Ростовський В.С., Шамаян С.М. Барна справа. Підручник. 2-ге вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 395 с.
2. Кравченко Я.В. Барна справа: методичні рекомендації для самостійної роботи. Одеса: М
3. Майкова С.В., Маслінчук О.Б., Сусол Н.Я. Барна справа та мистецтво баристи. Київ: Кондор, 2023.
4. Майкова С.В., Маслінчук Н.Я., Сусол Н.Я. Основи барної справи та робота сомельє. Київ: ФОП Піча Ю.В., 2023, 124 с.

2

0

Допоміжна література

1. Marshall P. Cocktails Made in Ukraine: White Spirit Cocktails. Chef Media, 2023. p. 38.
2. Marshall P. Cocktails Made in Ukraine: Dark Spirit Cocktails. Chef Media, 2023. p. 36.
3. Marshall P. Cocktails Made in Ukraine: Advanced Cocktails. Chef Media, 2023. p. 24.

3

1

с

.