

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри**



Т.В. Капліна
(ініціали, прізвище)

«31» серпня 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни «Основи ресторанного обслуговування»

освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(код) (назва спеціальності)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти молодший бакалавр
(бакалавр, магістр, доктор філософії)


Робоча програма навчальної дисципліни «**Основи ресторанного обслуговування**» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від «31» серпня 2021 року № 1

Укладачі: Кирніс Н. І., асистент

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності Готельно-ресторанна справа ступеня бакалавр


(підпис) О. В. Володько
(ініціали, прізвище)

« 31 » серпня 2021 року

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання.....	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення навчальної дисципліни.....	7
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....	11
Розділ 6. Інформаційні джерела.....	11
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	12

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1.1 – Опис навчальної дисципліни «Основи ресторанного обслуговування» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 1 рік 10 місяців)

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> «Основи барної справи», «Основи класичної кулінарії», «Ресторани в готельній індустрії». <i>Постреквізити:</i> «Організація роботи ресторанів», «Якість обслуговування в готелях і ресторанах».	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни обов'язкова		
Курс/семестр вивчення	2/4	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	4/2	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 4 семестр 120.		
- лекції: 4 семестр 16		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 4 семестр 32		
- самостійна робота: 4 семестр 72		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен		
Заочна форма навчання :		
Кількість годин: – загальна кількість: 4 семестр 120.		
- лекції: 4 семестр 4		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 4 семестр 6		
- самостійна робота: 4 семестр 110		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен		

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета: Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок, що дають змогу самостійно організовувати, планувати та здійснювати ресторанне обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<p>ЗК 03. Навички використання комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 04. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 09. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних</p>	<p>РН 02. 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.</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 06. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних</p>

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<p>сегментів споживачів.</p> <p>СК 09. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 12. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 13. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства. Основні поняття та визначення у галузі ресторанного господарства. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства.

Тема 2. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Основні поняття процесу обслуговування. Реалізація продукції у закладах ресторанного господарства. Доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання та під час проведення різних заходів.

Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства. Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Критерії вибору постачальників.

Тема 4. Попит та реклама в закладах ресторанного господарства. Вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Методи вивчення попиту споживачів. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Тема 5. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, функціональним призначенням. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Характеристика керамічного, гончарного та майолікового посуду. Характеристика металевих посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Характеристика та призначення скляного і кришталевих посуду. Посуд з дерева і паперу. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Тема 6. Організація процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства. Основні принципи організації процесу обслуговування споживачів. Обслуговування споживачів у їда-

льнях. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних, буфетах. Організація обслуговування учасників з'їздів. Обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Обслуговування пасажирів на транспорті. Обслуговування в літаках і аеропортах. Особливості організації харчування у санаторіях, пансіонатах. Обслуговування по типу “шведський стіл”.

Тема 7. Тренінгові технології в закладах ресторанного господарства. Розвиток тренінг-технологій у закладах ресторанного господарства. Порядок проведення тренінг курсів. Коучинг, як стиль управління.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 - Тематичний план навчальної дисципліни «Основи ресторанного обслуговування» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа» (термін навчання 1 рік 10 місяців)

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
1	2	3	4	5	6
МОДУЛЬ 1 «ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ЙОГО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ»					
Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства. 1. Основні поняття та визначення у галузі ресторанного господарства 2. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг 3. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства	2	Практичне заняття 1. Основи організації роботи ЗРГ 1. Основні поняття та визначення у галузі ресторанного господарства 2. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг 3. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства	2	Проаналізувати ринок закладів ресторанного господарства за регіонами України. Підготувати презентацію на тему: «Конкурентна стратегія закладу ресторанного господарства».	7
Тема 2. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. 1. Основні поняття процесу обслуговування 2. Реалізація продукції у закладах ресторанного господарства 3. Доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання та під час проведення різних заходів	2	Практичне заняття 2. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 1. Основні поняття процесу обслуговування 2. Реалізація продукції у закладах ресторанного господарства 3. Доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання та під час проведення різних заходів	4	Підготувати доповідь на тему: «Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів».	7
Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства 1. Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах	2	Практичне заняття 3. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства 1. Джерела постачання ЗРГ продукта-	4	Проаналізувати основних постачальників на основі існуючого закладу ресторанного господарства. Здійснити підбір постачальників для існуючого	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кіль- кість годин	Назва теми та питання семінар- ського, практичного або лабо- раторного заняття	Кіль- кість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кіль- кість годин
2. Організація продовольчого постачан- ня закладів ресторанного господарст- ва 3. Критерії вибору постачальників		ми. 2. Форми і способи руху товарів. 3. Форми доставляння сировини в за- клади.		закладу ресторанного госпо- дарства».	
Тема 4. Попит та реклама в закладах ресторанного господарства 1. Вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності за- кладів ресторанного господарства 2. Методи вивчення попиту споживачів 3. Рекламне просування закладів ресто- ранного господарства на ринок послуг	2	Практичне заняття 4. Попит та реклама у ЗРГ 1. Вивчення попиту споживачів у про- цесі стратегічного планування дія- льності закладів ресторанного гос- подарства. 2. Задачі і риси реклами. 3. Складові рекламного процесу. 4. Класифікація рекламних засобів. 5. Планування рекламної роботи у за- кладах ресторанного господарства.	2	Розробити анкету для вивчен- ня попиту на послуги закладів ресторанного господарства. Запропонувати стратегічний план із рекламних заходів для існуючого закладу ресторан- ного господарства».	7
Тема 5. Характеристика матеріально- технічної бази для організації обслуго- вування споживачів у закладах ресто- ранного господарства Лекція 1. 1. Класифікація столового посуду за ви- дом матеріалу, функціональним при- значенням 2. Характеристика та призначення пор- целянового та фаянсового посуду 3. Характеристика керамічного, гончар- ного та майолікового посуду Лекція 2. 1. Характеристика металевому посуду та приборів. Посуд з фольгокартону 2. Характеристика та призначення скля-	2	Практичне заняття 5. Види та харак- теристика столового посуд та прибо- рів 1.Класифікація столового посуду за ви- дом матеріалу, функціональним призначенням 2.Характеристика та призначення пор- целянового та фаянсового посуду 3.Характеристика керамічного, гончар- ного та посуду 4.Характеристика майолікового посуду	4	Підготувати презентації на тему: «Класифікація столового посуду», «Порцеляновий по- суд», «Фаянсовий посуд», «Керамічний посуд».	8
	2	Практичне заняття 6 1.Характеристика металевому посуду та приборів. Посуд з фольгокартону	4	Здійснити підбір посуду для різних типів підприємств рес- торанного господарства.	8

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
		<p>гань.</p> <p>3. Особливості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.</p> <p>Практичне заняття 9. Організація повсякденного обслуговування споживачів в літаках і аеропортах, санаторіях, пансіонатах</p> <p>1. Обслуговування в літаках і аеропортах</p> <p>2. Особливості організації харчування у санаторіях, пансіонатах</p> <p>3. Обслуговування по типу “шведський стіл”</p>	2	Описати процес обслуговування споживачів у літаках та аеропортах, санаторіях та пансіонатах.	7
<p>Тема 7. Тренінгові технології в закладах ресторанного господарства</p> <p>1.Розвиток тренінг-технологій у ЗРГ</p> <p>2.Порядок проведення тренінг курсів</p> <p>3.Коучинг, як стиль управління</p>	2	<p>Практичне заняття 10. Тренінгові технології в закладах ресторанного господарства</p> <p>1.Розвиток тренінг-технологій у ЗРГ</p> <p>2.Порядок проведення тренінг курсів</p> <p>3.Коучинг, як стиль управління</p>	2	Розробити тренінг-курс для працівників закладу ресторанного господарства певного типу та класу (відповідно до отриманого завдання).	7
Всього	16		32		72

Розділ 5 Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (6 балів)	40
Модуль 2 (теми 6-7): відвідування занять (1 бал); захист домашнього завдання (3 балів); обговорення матеріалу занять (3 бали); виконання навчальних завдань (4 балів); завдання самостійної роботи (3 балів); тестування (2 бали); поточна модульна робота (4 балів)	20
Підсумковий контроль - екзамен	40
Разом	100

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основна

- Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 280 с.
- Архіпов, В. В. Організація ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / В. В. Архіпов. – 3-тє вид. – Київ : Центр учб. л-ри, 2016. – 280 с.
- Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – 2-ге вид. – Київ : Ліра-К, 2016. – 388 с.
- Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, [та ін.]. – Х. : Світ книг, 2016. – 411 с.
- Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник

- / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 584 с.
6. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.
 7. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. Харків: ХДУХТ, 2017. 227 с.
 8. Радченко Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Москва: 2013. 350 с.
 9. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша. 2005. - 336 с.
 10. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах: Практическое пособие. - М.: Высшая школа, 2009. - 208 с.

Додаткова література

11. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с. (Інформація та документація).
12. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., №2.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03/stru> (дата звернення 15.10.2018).
13. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
14. Сало, Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа [Текст] : [довідник офіціанта] / Я. М. Сало. – Львів : Афіша, 2009. – 304 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Дистанційний курс «Основи ресторанного обслуговування», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).