

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Основи ресторанного обслуговування»

на 2021-2022 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 4 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	молодший бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Кирніс Наталія Іванівна**  
к.е.н.,

асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-25-630-96
Електронна адреса	kirnosnat7@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/">http://www.grks.puet.edu.ua/</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок, що дають змогу самостійно організувати, планувати та здійснювати ресторанне обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
<b>Тривалість</b>	4 кредити ЄКТС/120годин (лекції 20 год., практичні заняття 28 год., самостійна робота 72 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з основ барної справи, класичної кулінарії, культури гостинності і споживання їжі, ресторанів в готельній індустрії
<b>Мова викладання</b>	Українська

#### Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

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

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

### **Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Характеристика організації процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства та його матеріально-технічне забезпечення</b>		
Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Проаналізувати ринок закладів ресторанного господарства за регіонами України. Підготувати презентацію на тему: «Конкурентна стратегія закладу ресторанного господарства».
Тема 2. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Підготувати доповідь на тему: «Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів».
Тема 3. Організація постачання закладів ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Проаналізувати основних постачальників на основі існуючого закладу ресторанного господарства. Здійснити підбір постачальників для існуючого закладу ресторанного господарства».
Тема 4. Попит та реклама в закладах ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Розробити анкету для вивчення попиту на послуги закладів ресторанного господарства. Запропонувати стратегічний план із рекламних заходів для існуючого закладу ресторанного господарства».
Тема 5. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота.	Підготувати презентації на тему: «Класифікація столового посуду», «Порцеляновий посуд», «Фаянсовий посуд», «Керамічний посуд». Здійснити підбір посуду для різних типів підприємств ресторанного господарства.
<b>Модуль 2. Організація процесу обслуговування різних контингентів споживачів в у закладах ресторанного господарства</b>		
Тема 6. Організація процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Описати процес обслуговування в їдальні, кафе, буфеті та подати у вигляді презентації. Змодельовати процес обслуговування учасників з'їздів, змагань, пасажирів на залізничному транспорті та подати у вигляді презентації. Описати процес обслуговування споживачів у літаках та аеропортах, санаторіях та пансіонатах.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Тема 7. Тренінгові технології в закладах ресторанного обслуговування	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Розробити тренінг-курс для працівників закладу ресторанного господарства певного типу та класу (відповідно до отриманого завдання).

### 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-ге 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.
- Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.
- Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. Харків: ХДУХТ, 2017. 227 с.
- Радченко Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Москва: 2013. 350 с.
- Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша. 2005. - 336 с.
- Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах: Практическое пособие. - М.: Высшая школа, 2009. - 208 с.

#### Додаткова література

- ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с. (Інформація та документація).
- 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).
- Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
- Сало, Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа [Текст] : [довідник офіціанта] / Я. М. Сало. – Львів : Афіша, 2009. – 304 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

#### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

- Політика щодо відвідування:  
відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

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

### Шкала оцінювання 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