

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 2022-2023 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 | http://schedule.puet.edu.ua/ |
| Консультації | очна http://www.grks.puet.edu.ua/ он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00 |
| Сторінка дистанційного курсу | https://el.puet.edu.ua/ |

Опис навчальної дисципліни

| | |
|---|---|
| Мета вивчення навчальної дисципліни | Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок, що дають змогу самостійно організувати, планувати та здійснювати ресторанне обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. |
| Тривалість | 4 кредити ЄКТС/120годин (лекції 16 год., практичні заняття 32 год., самостійна робота 72 год.) |
| Форми та методи навчання | Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом |
| Система поточного та підсумкового контролю | 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 |
| Базові знання | Наявність знань з основ барної справи, класичної кулінарії, культури гостинності і споживання їжі, ресторанів в готельній індустрії |
| Мова викладання | Українська |

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

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

| Програмні результати навчання | Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач |
|--|--|
| <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>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> |

Тематичний план навчальної дисципліни

| Назва теми | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|---|--|--|
| Модуль 1. Характеристика організації процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства та його матеріально-технічне забезпечення | | |
| 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. |
| Модуль 2. Організація процесу обслуговування різних контингентів споживачів в у закладах ресторанного господарства | | |
| Тема 6. Організація процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного | 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 |

| Назва теми | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|--|--|---|
| господарства | | вигляді презентації. Описати процес обслуговування споживачів у літаках та аеропортах, санаторіях та пансіонатах. |
| 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-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. Вінченко, [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 |