

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Т.В. Капліна **Т.В. Капліна**
(підпис) (ініціали, прізвище)

«30» серпня 2023р.

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 «30» серпня 2023 року № 2

Полтава 2023

Укладачі: Кирніс Н.І., старша викладачка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, к. е. н.

ПОГОДЖЕНО:

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

Л.О. Положишникова
(підпис) Л.О. Положишникова
(ініціали, прізвище)

«30» серпня 2023 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.....	12
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».	
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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
ЗК 03. Навички використання комунікаційних технологій.	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.
ЗК 04. Здатність працювати в команді.	РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ЗК 09. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	РН 06. Організувати процес обслугову-
СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефектив-	

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>ність.</p> <p>СК 07. Здатність розробляти, про-сувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних 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>вання споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних 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 їдальнях. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних, 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 семінар- ського, практичного або лабор- аторного 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 ресто-	2	Практичне заняття 3. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства	4	Проаналізувати основних постачальників на основі існуючого закладу ресторанного господарства. Здійснити підбір	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінар- ського, практичного або лабо- раторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
ранного господарства в сучасних умовах 2. Організація продовольчого постачан- ня закладів ресторанного господарст- ва 3. Критерії вибору постачальників		1. Джерела постачання ЗРГ продукта- ми. 2. Форми і способи руху товарів. 3. Форми доставляння сировини в за- клади.		постачальників для існуючого 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.	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

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. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону 2. Характеристика та призначення скляного і кришталевого посуду. Посуд з дерева і паперу 3. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, рушники, рушники	2	Практичне заняття 6 1.Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону 2.Характеристика та призначення скляного і кришталевого посуду. 3. Вимоги до столового посуду і приборів. 4. Характеристика столового посуду. 5. Посуд з полімерних матеріалів. 6. Види столової білизни. 7. Характеристика і розміри серветок. 8. Характеристика рушників, рушників, їх використання.	4	Здійснити підбір посуду для різних типів підприємств ресторанного господарства.	8
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 господарства 1.Основні принципи процесу обслуговування споживачів. Обслуговування споживачів у їдальнях 2. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних, буфетах 3. Організація обслуговування учасників з'їздів 4. Обслуговування пасажирів на	2	Практичне заняття 7. Організація процесу повсякденного обслуговування споживачів 1. Основні принципи процесу обслуговування споживачів. Обслуговування споживачів у їдальнях 2. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних, буфетах Практичне заняття 8. Організація повсякденного обслуговування учасників під час проведення спеціальних	4	Описати процес обслуговування в їдальні, кафе, буфеті та подати у вигляді презентації.	7

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
транспорті		заходів: з'їздів, нарад, змагань, та пасажирів на залізничному транспорті 1. Підготовка до обслуговування учасників з'їздів, нарад. 2. Обслуговування учасників змагань. 3. Особливості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Практичне заняття 9. Організація повсякденного обслуговування споживачів в літаках і аеропортах, санаторіях, пансіонатах 1. Обслуговування в літаках і аеропортах 2. Особливості організації харчування у санаторіях, пансіонатах 3. Обслуговування по типу "шведський стіл"	4 2	Описати 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.	7
Тема 7. Тренінгові технології в закладах ресторанного господарства 1.Розвиток тренінг-технологій у ЗРГ 2.Порядок проведення тренінг курсів 3.Коучинг, як стиль управління	2	Практичне заняття 10. Тренінгові технології в закладах ресторанного господарства 1.Розвиток тренінг-технологій у ЗРГ 2.Порядок проведення тренінг курсів 3.Коучинг, як стиль управління	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 5.1 – 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 5.2 – Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	1. Участь у наукових гуртках	10
	2. Участь у наукових студентських конференціях, університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10

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

Основні

1. Кирніс Н.І., Дудник С.О. Кейтеринг - альтернативний спосіб організації харчування школярів / Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей V Всеукраїнської науково-практичної конференції. 5 квітня 2022р. Мукачєво: РВВ МДУ, 2022. С. 12-13.
2. Кирніс Н.І. Ресторанний бізнес Полтавщини в умовах сьогодення. Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. Мукачєво: РВВ МДУ, 2023. С.53-55.
3. 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.
4. 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.
5. 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. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. Харків: ХДУХТ, 2017. 227 с.
7. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша. 2005. -336 с.

Додаткові

8. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с.(Інформація та документація).
9. 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).
10. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освіти

тнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: програмний засіб «Open Test 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) і під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ.