

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Основи ресторанного обслуговування»

на 2024-2025 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.,

старший викладач 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	згідно розкладу: http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php онлайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Метавивчення 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 32год., 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 сегментів споживачів.	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 норм безпеки.

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

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 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. Змоделювати процес обслуговування учасників з'їздів, змагань, пасажирів на залізничному транспорті та подати у вигляді презентації. Описати процес обслуговування

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. Харків: ХДУХТ, 2017. 227 с.
- Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша. 2005. -336 с.

Додаткова література

- ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с.(Інформація та документація).
- Кирніс Н.І. Особливості формування іміджу ресторанів за спеціальними замовленнями (catering). *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2023. Том 6, №1. С.37-47.
- Кирніс Н.І. Застосування штучного інтелекту в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2024. Том 7, №1. С.111-122.
- 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.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: програмний засіб «OpenTest 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) і під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; 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).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу недопустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf.

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-porvadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnovi-ta-abo-informalnovi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidstr.pdf

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-navchannya-zdobuvachiv-vyshhoi-osvity.pdf>

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

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

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

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