ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ,
ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я та туризму
_____М.В. Маліков
«_28_»_____08_____2024

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

підготовки здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра
денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійної програми «Туризм»
спеціальності 242 Туризм і рекреація
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

ВИКЛАДАЧ: Сидорук А.В., к.п.н., доцент, доцент кафедри туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму, рекреації та
готельно-ресторанної справи

Протокол №_1_ від "_27_"_08_____2024 р.
Завідувач кафедри туризму, рекреації та
готельно-ресторанної справи
_____Н.В. Маковецька
(підпис) (ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми
_____Д.А. Люта
(підпис) (ініціали, прізвище)

2024 рік

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Організація і технологія надання ресторанних послуг

Зв`язок з викладачами:
E-mail: anna0956564651@gmail.com, andrey.volobuev1999@gmail.com
Телефон: (095) 656 46 51, (068) 318 7187
Інші засоби зв'язку: Viber, WhatsApp, Telegram
Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи (каб. 306, 4 корпус ЗНУ)

1. Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація і технологія надання ресторанних послуг» є засвоєння знань і набуття вмінь щодо організації роботи ресторанного бізнесу та нових тенденцій обслуговування споживачів; формування навичок з процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, потужності.
Основними **завданнями** вивчення дисципліни є:

1. Ознайомлення з особливостями ресторанного бізнесу.
2. Систематизування знань про основи і принципи сервісного обслуговування, організацію виробництва,забезпечення належного рівня якості продукції.
3. Формування вмінь організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі їх діяльності.
4. Засвоєння знань щодо розв'язання проблемних ситуацій у процесі обслуговування споживачів ресторанних закладів.

Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	**денна форма здобуття освіти**	**заочна форма здобуття освіти**
1	*2*	*3*
Статус дисципліни	**Обов'язкова**	
Семестр	6-й	6-й
Кількість кредитів ECTS	3	3
Кількість годин	90	90
Лекційні заняття	20 год.	4 год.
Лабораторні заняття	10 год.	4 год.
Самостійна робота	60 год.	82 год.
Консультації	*1 раз на тиждень* *формат проведення: за розкладом дистанційно на платформі ZOOM*	
Вид підсумкового семестрового контролю:	**екзамен**	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15616	

2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Компетентності/ результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
1	*2*	*3*
Результати навчання: **ПР01**. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. **ПР06**. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. **ПР09.** Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. **ПР10.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). **ПР12.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. **ПР14.** Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. **ПР16.** Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.	Словесні, наочні, практичні.	Поточний контроль: індивідуальна та групова робота на лабораторних заняттях. Підсумковий контроль: тестування (проводиться онлайн на платформі Moodle); індивідуальне завдання.

ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері. **ПР18.** Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях. **ПР21.** Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати Компетентності: **К03.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. **К12.** Навички міжособистісної взаємодії. **К14.** Здатність працювати в команді та автономно. **К16.** Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності. **К19.** Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління. **К21.** Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного). **К22.** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту. **К23.** Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем. **К26.** Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств		

інформаційні технології та офісну техніку. **К27.** Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу. **К29.** Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.		

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. *Маркетинг і менеджмент у ресторанному бізнесі.* Особливості маркетингу в ресторанному бізнесі. Реклама ресторанного закладу як засіб збільшення популяризації підприємства. Побудова системи продажів у ресторанному бізнесі. Використання програм лояльності, бонусів, акцій для залучення та збереження споживачів ресторану. Організаційна структура управління. Стилі управління. Стандартизація ресторану. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Підбір персоналу, його мотивація. Дисциплінарна політика. Безпека обслуговування в ресторанних закладах**.** Система HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) - аналіз ризиків і контролю критичних точок. Правила товарного сусідства. Правила ротації FIFO і LIFO.

Змістовий модуль 2. *Організація різних видів обслуговування.* Типологія клієнтів і співробітників закладів ресторанного господарства. Конфлікти у ресторанному бізнесі. Показники культури обслуговування. Сутність кейтерингового обслуговування і його переваги. Класифікація кейтирингового обслуговування. Кейтеринг у приміщенні. Кейтеринг поза рестораном. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування, персонал служби кейтерингу. Організація банкетної служби ресторану. Підготовка до проведення банкетного заходу. Інновації в ресторанному бізнесі. Нові формати сучасних закладів ресторанного господарства.

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	**Назва теми**	**Кількість годин**		**Згідно з розкладом**
		о/д.ф.	**з.ф.**	
1	*2*	*3*	*4*	*5*

Лекція	Маркетинг ресторанних послуг	4		*Тиждень 1-2*
Лабораторне заняття	Маркетинг ресторанних послуг	2		*Тиждень 2*
Лекція	Основи управління закладами ресторанного господарства	4	2	*Тиждень 3-4*
Лабораторне заняття	Основи управління закладами ресторанного господарства	2		*Тиждень 4*
Лекція	Безпека обслуговування в ресторанних закладах	2	2	*Тиждень 5*
Лекція	Психологія ресторанного бізнесу	2		*Тиждень 6*
Лабораторне заняття	Психологія ресторанного бізнесу	2	2	*Тиждень 6*
Лекція	Організація кейтерингового обслуговування	2		*Тиждень 7*
Лекція	Організація обслуговування банкетів	2		*Тиждень 8*
Лабораторне заняття	Організація кейтерингового та банкетного обслуговування	2	2	*Тиждень 8*
Лекція	Спеціалізовані види обслуговування	2		*Тиждень 9*
Лекція	Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі	2		*Тиждень 10*
Лабораторне заняття	Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі	2		*Тиждень 10*

Конспект лекцій розміщено на сторінці СЕЗН Moodle.

5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	**Вид контрольного заходу**	**Зміст контрольного заходу***	**Критерії оцінювання та термін виконання***	**Усього балів**
1	*2*	*3*	*4*	***5***
Поточний контроль				
Лабораторне заняття 1	Виконання практичного завдання	Сформувати перспективні маркетингові заходи обраного ресторанного закладу. Створити його рекламу (презентацію, відео-ролік, афішу тощо).	В межах лабораторного заняття	12 балів
Лабораторне заняття 2	Виконання практичного	Сформувати стандарти власного ресторану	В межах лабораторного	12 балів

	завдання	(зовнішній вигляд офіціанта, процес обслуговування клієнтів).	заняття	
Лабораторне заняття 3	Виконання практичного завдання	Скласти пам'ятку офіціанта (правила поведінки з різними типами клієнтів); обслуговування різних типів гостей.	В межах лабораторного заняття	12 балів
Лабораторне заняття 4	Виконання практичного завдання	Скласти план проведення банкетного заходу з кейтеринговим обслуговуванням (банкет на вибір): місце проведення, меню, додаткові послуги.	В межах лабораторного заняття	12 балів
Лабораторне заняття 5	Виконання практичного завдання	Запропонувати власні інноваційні технології в обслуговуванні споживачів закладу ресторанного господарства.	В межах лабораторного заняття	12 балів
Усього за поточний контроль	**5**			**60**
Підсумковий контроль				
Екзамен	Теоретичне завдання	Тестове завдання в системі Moodle	10 питань по 2 бали за кожне	**20**
	Практичне завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.		**20**
Усього за підсумковий контроль				**40**

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою **ECTS**	**За шкалою університету**	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

6. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література

Основна:

1. Кукліна Т. Ресторанна справа: технологія і організація обслуговування. Запоріжжя: Просвіта, 2018. 392 с.
2. Мостова Л. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Київ : Ліра-К, 2016. 388 с.
3. Назаренко І. Організація ресторанного господарства (Блок 1). Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
4. Соколенко А. Організація ресторанного господарства. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
5. Ткаченко О. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Світ книг, 2020. 98 с.

Додаткова:

1. Давидова О. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі. *Серія «Економічні науки»*. 2012. № 106. С. 403-408.
2. Зубар Н. Логістика у ресторанному господарстві. Київ : Центр навч. л-ри, 2010. 312 с.
3. Кравець С. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навчально-методичний комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.
4. Литвиненко Т. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ : Знання, 2011. 215 с.
5. Лук'янов В. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
6. Мазаракі А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ : Центр навч. літ-ри, 2011. 584 с.
7. Найдюк В. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства. *Сталий розвиток економіки*. 2012. № 2. С. 228-233.
8. Найдюк В. Сутність та передумови інноваційного розвитку підприємств. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013. № 3. С. 251-263.
9. Шалимінов О. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. Київ : А.С.К., 2000. 848 с.
10. Кравець С. Організація і техніка обслуговування: навч. посіб. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
11. Кукліна Т. Технологія ресторанної справи. Запоріжжя: Просвіта, 2011. 132 с.
12. Литвиненко Т. Організація виробництва у громадському харчуванні: Київ : КНТЕУ, 2014. 235 с.
13. Самодай В. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

Інформаційні ресурси

1. Впровадження HACCP. URL: https://www.gcsms.com.ua/sertifikacia/sertifikatsiya-sistem-upravlinnya/16-sertifikatsiya/286-vprovadzhennia-haccp.
2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. URL: https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99.
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». URL: https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004.
4. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text.
5. Закон України «Про підприємства в Україні». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/887-12?find=1&text=%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD#Text.
6. Мальська М. Ресторанна справа. URL: https://westudents.com.ua/knigi/614-restoranna-sprava-malska-mp.html5.
7. Мусатов О. Менеджмент ресторану. URL: https://www.amusatov.com/manuals.
8. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. URL: https://pidru4niki.com/1584072023485/turizm/organizatsiya_obslugovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva

7. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.
Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на максимальну практику використання англійської мови. Очікується, що і викладач, і студенти в аудиторії постійно послуговуватимуться англійською, не залежно від рівня володіння мовою. Будь ласка, берітьучасть у обговоренні, навіть якщо соромитеся чи не впевнені у своїх знаннях!
Завдання мають бути виконанні перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності
Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті
Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під часзанять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація
Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через

старосту, на електронну на пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. *Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем*. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р. доступний за адресою: http://surl.li/afeagu.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: https://tinyurl.com/y9tve4lk.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9pkmmp5. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: https://tinyurl.com/ycds57la.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: https://tinyurl.com/57wha734. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/yd6bq6p9; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9r5dpwh.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ
Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**
Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua
Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони).

Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: https://tinyurl.com/ydhcsagx.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: http://library.znu.edu.ua. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): https://moodle.znu.edu.ua
Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.
У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.
Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/

ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim

ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ): http://sites.znu.edu.ua/confucius