

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму
М.В. Маліков

«01» вересня 2023 р.

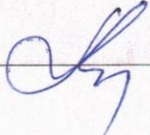
ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

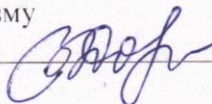
підготовки бакалаврів
очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 242 туризм і рекреація
освітньо-професійна програма «Туризм»

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


Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 1 від "29" серпня 2023 р.
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

 Н.В. Маковецька

Ухвалено науково-методичною радою
факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму
Протокол № 1 від "31" серпня 2023 р.
Голова науково-методичної ради
факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму

 В.В. Дорошенко

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

 Н.В. Маковецька

2023 рік

1. Опис навчальної дисципліни

1	2	3	
Галузь знань, спеціальність, освітня програма рівень вищої освіти	Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	заочна (дистанційна) форма здобуття освіти
Галузь знань 24 сфера обслуговування	Загальна кількість кредитів – 6	Обов'язкова	
	Кількість кредитів на 5-й семестр - 3	Цикл професійної підготовки спеціальності	
Спеціальність 242 туризм і рекреація	Загальна кількість годин – 180 год.	Семестр:	
	Кількість годин на 5-й семестр - 90	5-й	5-й
Освітньо-професійна програма Туризм	Змістових модулів на 5-й семестр – 4	Лекції	
		20 год.	8 год.
Рівень вищої освіти: бакалаврський	Кількість поточних контрольних заходів на 5- й семестр – 10	20 год.	6 год.
		Самостійна робота	
		50 год.	76 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: залік	

2. Мета та завдання 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких результатів навчання та компетентностей:

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
---------------------------------------------------------------------	----------------------------

1	2
<p><u>Результати навчання:</u></p> <p>ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.</p> <p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.</p> <p>ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p> <p>ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.</p> <p>ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p> <p>ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати</p> <p><u>Компетентності:</u></p> <p>К03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.</p> <p>К12. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>К14. Здатність працювати в команді та автономно.</p> <p>К16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>К18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.</p> <p>К20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).</p> <p>К21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.</p> <p>К22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.</p> <p>К25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.</p>	<p>Лекційні заняття, лабораторні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, тестування, опитування</p>

<p>K26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.</p> <p>K28. 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.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Міждисциплінарні зв'язки. Навчальна дисципліна «Організація і технологія надання ресторанних послуг» має тісний зв'язок з такими дисциплінами: «Вступ до спеціальності», «Технологія туристичної діяльності», «Менеджмент туризму», «Основи комунікації в туристичній галузі» та інші.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Організація ресторанного господарства: теоретичні основи

Організаційно-правові форми підприємств ресторанного бізнесу: державні, приватні, комунальні підприємства. Етапи відкриття закладу ресторанного господарства. Засновницькі документи, їх склад. Особливості діяльності закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства. Закордонна практика класифікації закладів ресторанного господарства. Кафе, бари, заклади швидкого обслуговування, майдани харчування тощо. Вимоги до закладів ресторанного господарства.

Змістовий модуль 2. Проектування роботи закладів ресторанного господарства.

Послуги закладів ресторанного господарства як засіб задоволення різноманітних потреб відвідувачів. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства та вимоги до них. Сутність послуг ресторанного господарства та їх характеристика. Зони проектування ресторану. Основні групи приміщень ресторанних закладів. Характеристика вестибюльної групи приміщень. Зали, їх види та характеристика. Характеристика підсобних приміщень. Вимоги до матеріалів. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.

Змістовий модуль 3. Організація процесу обслуговування. Санітарно-гігієнічна підготовка приміщень для обслуговування споживачів. Розміщення меблів у залі. Столові прибори, столова білизна та правила сервірування в ресторанних закладах. Сервірування столів залежно від характеру обслуговування. Правила прибирання та заміни використаного посуду, приборів та білизни. Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення. Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення. Порядок розрахунку з відвідувачами. Підготовка персоналу до обслуговування споживачів. Основні стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства.

Змістовий модуль 4. Особливості функціонування ресторанних закладів. Економічна складова в діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і класифікація меню: вільного вибору, скомплектоване, банкетне, комбіноване, дієтичне, дитяче, спеціальних видів обслуговування. Види меню у міжнародній практиці: a la carte, a part, table d'hote, «шведський стіл». Оформлення меню, його зміст. Електронне меню (e-Menu), його функції та можливості. Класичний і сучасний послідовний ряд розташування страв у меню. Тематичні сторінки меню. АВС-аналіз меню закладу.

4. Структура навчальної дисципліни

Змістовий модуль	Усього годин	Аудиторні години					Самостійна робота		Система накопичення балів			
		Усього годин	Лекційні заняття		Лабораторні заняття		о/д ф.	з/дис т ф.	Теор. зав-ня, к-ть балів	Прак. зав-ня, к-ть балів	Усього балів	
			о/д ф.	з/дис т ф.	о/д ф.	з/дис т ф.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	15	10	4	2	6		5	13	4	8	12	
2	15	8	4	2	4	2	7	11	4	8	12	
3	15	14	8	2	6	2	1	11	8	16	24	
4	15	8	4	2	4	2	7	11	4	8	12	
Усього за змістові модулі	60		20	8	20	6	20	46	20	40	60	
Підсумковий семестровий контроль залік	30						30	30	20	20	40	
Загалом			90							100		

5. Темі лекційних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	2	3	4
1	Основи організації роботи закладів ресторанного господарства. Етапи відкриття закладу ресторанного господарства.	4	2
2	Послуги закладів ресторанного господарства. Матеріально-технічна база закладів ресторанного господарства.	4	2
3	Підготовка приміщень до обслуговування споживачів у рестораних закладах. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства. Основні стадії обробки харчових продуктів.	8	4
4	Економіка рестораних закладів. Меню в закладах ресторанного господарства.	4	
Разом		20	8

6. Темі лабораторних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	2	3	4
1	Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.	6	

2	Послуги закладів ресторанного господарства. Матеріально-технічна база закладів ресторанного господарства.	4	2
3	Підготовка приміщень до обслуговування споживачів у ресторанних закладах. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства.	6	2
4	Меню в закладах ресторанного господарства.	4	2
Разом		20	6

7. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Теоретичне завдання	Розглянути нормативно-правові документи, які регламентують організацію ресторанного господарства, визначити їх зміст.	Теоретичне завдання – 4 бали Практичне завдання – 8 бали	12
	Практичне завдання	Проаналізувати та виконати презентацію становлення закладів ресторанного господарства (епоха на вибір). Проаналізувати та виконати порівняльну характеристику ресторанів різних класів м. Запоріжжя.		
Усього за ЗМ 1				12
2	Теоретичне завдання	Виконати аналіз основних і додаткових послуг закладу ресторанного господарства (заклад на вибір), виокремити пропозиції щодо їх удосконалення.	Теоретичне завдання – 4 бали Практичне завдання – 8 бали	12

	Практичне завдання	Виконати SWOT-аналіз обраного ресторану. Завдання виконується у вигляді презентації. Розв'язати розрахункові задачі.		
Усього за ЗМ 2				12
3	Практичне завдання	Виконати презентацію 5 незвичайних ресторанів світу.	Практичне завдання – 5 балів	5
	Теоретичне завдання	Виконати тестове завдання.	Теоретичне завдання – 5 балів	13
	Практичне завдання	Відпрацювати техніку сервірування столу. Скласти пам'ятку для обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства.	Практичне завдання – 8 бали	
	Теоретичне завдання	Виконати аналіз французького й англійського способів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; визначити найбільш доцільний спосіб обслуговування для ресторанних закладів м. Запоріжжя.	Теоретичне завдання – 6 балів	6
Усього за ЗМ 3				24
	Теоретичне завдання	Тестове завдання	Теоретичне завдання – 5 балів	12
	Практичне завдання	Ознайомитись зі «Збірником рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування», оформити технологічну карту страви.	Практичне завдання – 7 бали	

Усього за ЗМ 4				12
Усього за змістові модулі				60

8. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Залік	Індивідуальне 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.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Тестове завдання	Відповіді на тестові питання	Контрольні питання – 10 по 2 бали за кожне.	20
Усього за підсумковий семестровий контроль				40

9. 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. Банько В. Будівлі, споруди, обладнання туристичних комплексів та їх експлуатація. Київ : Центр інформ. технол., 2006. 292 с.
2. Давидова О. Інформаційно-комп'ютерні інновації в ресторанному бізнесі. *Серія «Економічні науки»*. 2012. № 106. С. 403-408.
3. Зубар Н. Логістика у ресторанному господарстві. Київ : Центр навч. л-ри, 2010. 312 с.

4. Кравець С. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навчально-методичний комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.
5. Литвиненко Т. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ : Знання, 2011. 215 с.
6. Лук'янов В. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
7. Мазаракі А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ : Центр навч. літ-ри, 2011. 584 с.
8. Найдюк В. Інновації в системі управління підприємствами ресторанного господарства. *Сталий розвиток економіки*. 2012. № 2. С. 228-233.
9. Найдюк В. Сутність та передумови інноваційного розвитку підприємств. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013. № 3. С. 251-263.
10. Покропивний С. Економіка підприємства. Київ : КНЕУ, 2010. 528 с.
11. Шалимінов О. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. Київ : А.С.К., 2000. 848 с.
12. Кравець С. Організація і техніка обслуговування: навч. посіб. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
13. Кукліна Т. Технологія ресторанної справи. Запоріжжя: Просвіта, 2011. 132 с.
14. Литвиненко Т. Організація виробництва у громадському харчуванні: Київ : КНТЕУ, 2014. 235 с.
15. Самодай В. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

Інформаційні джерела

1. Впровадження НАССР. 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_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva