

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.

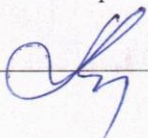
ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

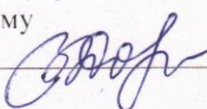
підготовки бакалаврів
очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 242 туризм і рекреація
освітньо-професійна програма «Туризм»

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

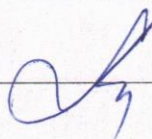
Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 1 від "29" серпня 2023 р.
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

 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 6-й семестр - 3	Цикл професійної підготовки спеціальності	
Спеціальність 242 туризм і рекреація	Загальна кількість годин – 180 год.	Семестр:	
		6-й	6-й
Освітньо-професійна програма Туризм	Кількість годин на 6-й семестр - 90	Лекції	
	Змістових модулів на 6-й семестр – 4	20 год.	8 год.
Рівень вищої освіти: бакалаврський	Кількість поточних контрольних заходів на 6- й семестр – 10	Лабораторні заняття	
		20 год.	6 год.
		Самостійна робота	
		50 год.	76 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: екзамен	

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

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. Організувати 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.

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. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

К18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

К20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

К21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання туристичного продукту.

К22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

К25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

Лекційні заняття, лабораторні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, тестування, опитування

<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. Маркетинг і менеджмент у ресторанному бізнесі. Особливості маркетингу в ресторанному бізнесі. Завдання ресторанного маркетингу. Інструменти і моделі маркетингу. 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. Технології управління персоналом. Стили управління. Стандартизація ресторану. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Підбір персоналу, його мотивація. Дисциплінарна політика. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.

Змістовий модуль 2. Безпека обслуговування в ресторанних закладах. Система НАССР (Hazard Analysis Critical Control Point) - аналіз ризиків і контролю критичних точок. Нормативна база регулювання безпеки в ресторанних закладах. Причини та принципи впровадження НАССР. Загальні порядки використання обладнання на кухні й у барі. Інструкції для персоналу з дотримання гігієнічних норм. Система моніторингу чистоти в приміщенні й правила її підтримання. Порядок отримання продукції від постачальників. Правила товарного сусідства. Правила ротації FIFO і LIFO. Інші методи ротації у логістиці. Типологія клієнтів і співробітників закладів ресторанного господарства. Конфлікти у ресторанному бізнесі. Послідовність розв'язання конфліктів з гостями. Показники культури обслуговування.

Змістовий модуль 3. Організація різних видів обслуговування. Сутність кейтерингового обслуговування і його переваги. Класифікація кейтерингового обслуговування. Кейтеринг у приміщенні. Кейтеринг поза рестораном. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування та обслуговування готовою продукцією. Характеристика кейтерингових послуг. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування, персонал служби кейтерингу. Виникнення банкетів (історична довідка). Види і класифікація. Порядок надання послуг. Організація банкетної служби ресторану. Підготовка до проведення банкетного заходу. Технології та організація банкетів різних видів.

Змістовий модуль 4. Інновації в ресторанному бізнесі. Спеціалізовані види послуг і форми обслуговування ресторанних закладів. Нові формати сучасних закладів ресторанного господарства. Новітні виробничі технології в ресторанному господарстві. Ф'южн – авторська кухня. Молекулярна кухня, інтерактивні столи, кулінарний 3D друк тощо.

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/дист ф.	Теор. зав-ня, к-ть балів	Прак. зав-ня, к-ть балів	Усього балів	
			о/д ф.	з/дист ф.	о/д ф.	з/дист ф.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	15	12	8	2	4	2	3	11	8	16	24	
2	15	10	4	2	6	2	5	11	4	8	12	
3	15	8	4	2	4	2	7	11	4	8	12	
4	15	10	4	2	6		5	13	4	8	12	
Усього за змістові модулі	60		20	8	20	6	20	46	20	40	60	
Підсумковий семестровий контроль екзамен	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	Маркетинг ресторанних послуг. Основи управління закладами ресторанного господарства.	8	2
2	Безпека обслуговування в ресторанних закладах. Психологія ресторанного бізнесу.	4	2
3	Організація кейтерингового обслуговування. Організація обслуговування банкетів.	4	2
4	Спеціалізовані види обслуговування. Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі.	4	2
Разом		20	8

6. Темі лабораторних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д ф.	з/дист ф.
1	2	3	4
1	Маркетинг ресторанних послуг. Основи управління закладами ресторанного господарства.	4	2
2	Психологія ресторанного бізнесу.	6	2

3	Організація кейтерингового та банкетного обслуговування.	4	2
4	Інноваційні впровадження в ресторанному бізнесі.	6	
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	Виконати аналіз маркетингової політики закладу ресторанного господарства.	Теоретичне завдання – 4 бали Практичне завдання – 8 бали	12
	Практичне завдання	Сформувати перспективні маркетингові заходи обраного ресторанного закладу. Створити його рекламу (презентацію, відео-ролік, афішу тощо).		
	Теоретичне завдання	На власному досвіді проаналізувати поведінку керівника (за місцем роботи або навчання). Обґрунтувати його стиль управління.		
Практичне завдання	Сформувати стандарти власного ресторану (зовнішній вигляд офіціанта, процес обслуговування клієнтів)			
Усього за ЗМ 2				24
2	Теоретичне завдання	Опитування	Теоретичне завдання – 4 бали Практичне завдання – 8 бали	12
	Практичне завдання	Скласти пам'ятку офіціанта (правила поведінки з різними типами клієнтів); обслуговування різних типів гостей.		
Усього за ЗМ 2				12
3	Теоретичне завдання	Проаналізувати ресторанні заклади, що надають кейтерингове та банкетне обслуговування.	Теоретичне завдання – 4 бали Практичне завдання – 8 бали	12

		Визначити перелік їх послуг.		
	Практичне завдання	Скласти план проведення банкетного заходу з кейтиринговим обслуговуванням (банкет на вибір): місце проведення, меню, додаткові послуги.		
Усього за ЗМ 3				12
4	Теоретичне завдання	Виконати тестове завдання.	Теоретичне завдання – 4 балів	12
	Практичне завдання	Запропонувати власні інноваційні технології в обслуговуванні споживачів закладу ресторанного господарства.	Практичне завдання – 8 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
Екзамен	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
	Відповідь на екзаменаційні питання	Відповідь на 3 відкриті питання. Проведення аналізу професійного характеру.	Контрольні питання – по 5 бали за кожне питання. Аналіз – 5 балів.	20

		Тестове завдання для дистанційної форми навчання.	10 питань по 2 бали за кожне.	
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 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_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva