

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора
з навчальної роботи

Г.А. Ільчук

30.01.2020р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

назва навчальної дисципліни


НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАТЬ, СПЕЦІАЛЬНІСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS - 5 Загальна кількість годин – 150 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Обов'язкова
		Мова викладання: українська
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 6 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Рік підготовки:
		3-й (1-й)
		Лекції:
		42
		Практичні, семінарські:
		42
Самостійна робота:		
66		
Вид контролю: екзамен		

Розробник:

Куницька Наталія Богданівна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи


ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньо-професійної програми


_____ А. М. Кулик

ПОГОДЖЕНО:

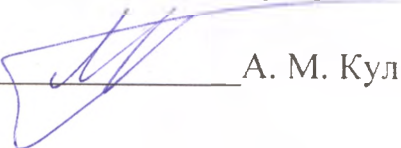
Завідувач відділення
економіки та туризму


_____ С. Я. Добровольська

РЕКОМЕНДОВАНО:

Кафедрою готельно-ресторанної
справи
протокол № 6 від 28.01.2020р.

В. о. завідувача кафедри


_____ А. М. Кулик

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Дисципліна «Організація ресторанного господарства» є нормативною дисципліною циклу професійної і практичної підготовки для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, ступеня вищої освіти бакалавр.

В організації ресторанного господарства розглядаються основи формування оптимальної концепції закладів ресторанного господарства, просторового забезпечення сервісно-виробничого процесу, об'ємно-планувальні рішення сучасних закладів ресторанного господарства, матеріально-технічне та інформаційне забезпечення сервісної та виробничо-технологічної діяльності закладів ресторанного господарства, проектування технологічного процесу виробництва напівфабрикатів та готової продукції, організація забезпечувальної системи та виробничої системи закладів ресторанного господарства, організація роботи складського, тарного господарства, сучасні виробничі технології, сучасні концепції та інноваційні форми організації обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства, інноваційні впровадження в ресторанній справі, сучасні методи автоматизації сервісних та виробничо-технологічних процесів.

Метою навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» є формування в студентів сучасних теоретичних основ та практичних навичок організації та управління технологіями в ресторанному господарстві; набуття здатності у визначенні цілей і завдань діяльності закладів ресторанного господарства з раціоналізації процесів виробництва та сервісу, здійснення операцій пов'язаних із наданням основних та додаткових послуг в сфері ресторанного бізнесу.

Завдання навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» полягає у формуванні розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

загальні компетентності:

- здатність до розуміння соціально-економічних явищ, суспільних процесів і тенденцій науково-технічного прогресу;
- здатність розуміти і опрацювати ідеї, думки на основі логічних аргументів та перевірених фактів;
- здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовуючи здобуті знання;
- здатність застосовувати загальнонауковий методологічний апарат;
- здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків;
- здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;

спеціальні (предметні):

- здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати;
- здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

- здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;
- здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і скласти необхідну нормативну документацію на напівфабрикати та готову кулінарну продукцію;
- здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;
- здатність розробляти та формувати об'ємно-планувальні рішення підприємств (зкладів) готельного та ресторанного господарства;
- здатність аналізувати та впроваджувати новітні технології у закладах готельно-ресторанного господарства та управляти рекреаційними комплексами;
- здатність організовувати роботу персоналу, ефективну взаємодію структурних підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства;
- здатність дотримуватись вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності під час навчання та виконання професійних завдань.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **результати навчання:**

- розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно-економічних процесів, тенденцій науково-технічного прогресу;
- освоювати нові області, використовуючи здобуті знання;
- уміння застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;
- знання теорії і практики організації готельно-ресторанного господарства;
- уміння відображати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків;
- здійснювати використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами і засобами отримання, зберігання та переробки, використання технологічної інформації у професійній діяльності;
- демонструвати уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- знання принципів організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур;
- уміння організувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладів ресторанного та готельного господарства з дотриманням діючих нормативних документів;
- здійснювати організацію сервісно-виробничого процесу з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- уміння розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

- уміння проектувати технологічний процес виробництва продукції, складати необхідну нормативну документацію;
- знання номенклатури основних і додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства; уміння здійснювати операції, пов'язані з наданням цих послуг;
- знання різних видів обладнання, їх призначення та сфери застосування у закладах готельно-ресторанного господарства; уміння обґрунтовувати технічне оснащення та знаходити рішення щодо раціональної експлуатації інженерних систем та обладнання;
- уміння обґрунтовувати ціни на продукцію або послуги, планувати обсяги їх виробництва та реалізації;
- уміння розробляти та реалізовувати стратегічні й тактичні плани діяльності та розвитку закладів готельно-ресторанного господарства;
- знання та уміння організовувати роботу відповідно до вимог охорони праці, техніки безпеки та протипожежної безпеки.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS– 5	Спеціальність: 241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА	Обов'язкова (нормативна) Мова викладання: українська
Кількість змістових модулів- 5		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 150 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	III
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 6 год.		Лекції:
		42
		Практичні, семінарські:
		42
		Самостійна робота:
66		
	Вид контролю: екзамен	

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Всього	у тому числі			С.р.
		л	п	с	
Змістовий модуль 1. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства					
Тема 1. Характеристика сучасних закладів ресторанного господарства та розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі	10	4	2	-	4
Тема 2. Формування оптимальної концепції сучасних закладів ресторанного господарства, їх кадровий потенціал	8	2	2	-	4
Тема 3. Просторове забезпечення сервісно-виробничого процесу, об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства	10	4	2	-	4
Тема 4. Інформаційне забезпечення сервісно-виробничої діяльності закладів ресторанного господарства	8	2	2	-	4
Разом за змістовим модулем 1.	36	12	8	-	16
Змістовий модуль 2. Основи організації забезпечувальної та виробничої системи закладів ресторанного господарства					
Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства	8	2	2	-	4
Тема 6. Організація роботи складського, тарного господарства	8	2	2	-	4
Тема 7. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства	14	4	2	2	6
Разом за змістовим модулем 2.	30	8	6	2	14
Змістовий модуль 3. Організаційні основи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства					
Тема 8. Матеріально-технічне забезпечення сервісної діяльності закладів ресторанного господарства	6	2	2	-	2
Тема 9. Організація підготовки до обслуговування	8	2	2	-	4
Тема 10. Організація обслуговування споживачів в сучасних закладах ресторанного господарства	10	4	2	-	4
Тема 11. Організація бенкетів та прийомів	12	2	4	2	4
Разом за змістовим модулем 3.	36	10	10	2	14
Змістовий модуль 4. Спеціальні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства					
Тема 12. Організація харчування туристів та проживаючих в закладах розміщення	12	2	4	-	6
Тема 13. Організація харчування пасажирів на транспорті	8	2	2	-	4
Тема 14. Організація кейтерингового обслуговування	8	2	2	-	4
Тема 15. Організація обслуговування учасників ділових, культурних заходів, в місцях масового відпочинку	8	2	-	2	4

Разом за змістовим модулем 4.	36	8	8	2	18
Змістовий модуль 5. Інноваційні впровадження в ресторанній справі					
Тема 16. Інноваційні технології в організації виробничо-технологічної діяльності закладів ресторанного господарства	6	2	2	-	2
Тема 17. Інноваційні форми організації сервісної діяльності в ресторанному господарстві	6	2	-	2	2
Разом за змістовим модулем 5.	12	4	2	2	4
РАЗОМ	150	42	34	8	66

3. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Змістовий модуль 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Характеристика сучасних закладів ресторанного господарства та розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі

Предмет вивчення, мета та завдання дисципліни «Організація ресторанного господарства». Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності, основні принципи гостинності.

Основні напрямки науково-технічного прогресу на сучасному етапі розвитку ресторанної справи.

Особливості діяльності сучасних закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів ресторанного господарства залежно від їх функцій.

Принципи розміщення мережі закладів ресторанного господарства.

Перспективні формати закладів ресторанного господарства на сучасному етапі, тенденції розвитку.

Класифікація сучасних та інноваційних форматів закладів ресторанного господарства: «StreetFood», «FastFood», «QuickService», «FastCasual», «Quick-n-Casual», «родинний», «CasualDinning», «FineDining», «гастрономічний ресторан», «Pre-Party», «After-Party», «клубний», «Free-Flow», «FoodCourt», «євроїдальня» та ін.

Правила роботи закладів ресторанного господарства.

Особливості послуг у сфері ресторанного господарства. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками. Номенклатура основних і додаткових послуг залежно від параметрів закладу ресторанного господарства.

Загальні вимоги до послуг ресторанного господарства.

Розробка комплексу послуг для типу закладу ресторанного господарства, ідентифікація запропонованих послуг.

Проектування процесу надання основних і додаткових послуг у закладах ресторанного господарства.

Тема 2. Формування оптимальної концепції сучасних закладів ресторанного господарства, їх кадровий потенціал

Ідея та формат закладу ресторанного господарства. Відповідність формату закладу його концепції. Характеристика ринкової концепції закладів ресторанного господарства. Структура концепції ресторану. Основні аспекти формування ресторанної концепції.

Фактори, які впливають на розробку ресторанної ідеї. Бажання гостя як складова концепції ресторану.

Критерії вибору локації (місця) для закладу ресторанного господарства.

Основні аспекти вибору гостем ресторанного закладу.

Структура управління рестораном. Сучасні професії в сфері ресторанного господарства. Виробничий та обслуговуючий персонал закладів харчування, функціональні обов'язки, їх взаємодія та комунікація. Шеф-кухар як менеджер кухні: основні напрямки роботи. Персонал барів, ресторанів.

Сучасні професії в ресторанному господарстві: хостес, фромажер, фумельє, міксолог, бариста, барменеджер та інші, їх обов'язки.

Розроблення організаційної схеми персоналу закладу ресторанного господарства залежно від типу.

Тема 3. Просторове забезпечення сервісно-виробничого процесу, об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства

Функціонально-технологічна структура закладів ресторанного господарства. Рациональне використання просторових, об'ємно-планувальних ресурсів закладів ресторанного господарства. Організація внутрішнього простору закладу ресторанного господарства.

Значення для споживача гармонії зовнішнього і внутрішнього просторів закладу. Основні нормативні документи для проектування закладів ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до взаємозв'язку між окремими приміщеннями.

Планувальні рішення функціональних груп приміщень, склад функціональних приміщень. Зонування приміщень закладів ресторанного господарства за їх функціональним призначенням та від ролі в сервісно-виробничому процесі.

Просторове забезпечення сервісного процесу. Основні тенденції у вирішенні сучасних інтер'єрів закладів ресторанного господарства. Декоративно-художнє оздоблення приміщень для відвідувачів. Залежність інтер'єру від типу і формату закладу. Сутність інтер'єру ресторанних закладів класів «люкс», «вищий», «перший».

Проектування інтер'єру. Вибір декоративно-художніх засобів, предметів декоративно-прикладного мистецтва.

Ознаки неокласицизму, «модерну», середземноморського, арабського стилів, англійського, італійського, японського, китайського, мінімалізму, романтизму, еkleктики, лофту, поп-арту, хай-теку тавінтажу, особливості стилів.

Аналіз інтер'єрів закладів ресторанного господарства.

Системний підхід до оцінки інтер'єрів закладів ресторанного господарства.

Тема 4. Інформаційне забезпечення сервісно-виробничої діяльності закладів ресторанного господарства

Меню закладів ресторанного господарства, сутність, призначення, функції, види. Меню – потужний маркетинговий інструмент. Сучасні тенденції у створенні меню. Планування меню закладів ресторанного господарства.

Інжиніринг меню. Особливості розробки і складання меню для закладів ресторанного господарства різних типів та форматів. Основні моменти, за якими складають меню. Електронне меню закладів ресторанного господарства.

Класичний та сучасний послідовний ряд розташування страв у меню. Тематичні сторінки в меню.

«Продаюче» меню: концепція, базові принципи складання, алгоритм розробки.

Карти напоїв закладів ресторанного господарства: карта вин, карта пива, карта бару, карта чаю, карта кави – види, характеристика, призначення. Спеціальні карти: сигарне та кальяне меню. Оформлення меню та карт напоїв. Електронне меню закладів ресторанного господарства.

Аналіз та оптимізація меню. ABC-аналіз як ефективний інструмент ціноутворення і аналізу продажів у ресторані: мета та алгоритм проведення, значення.

Розробка заходів щодо планування, розробки, впровадження меню, карт напоїв. Складання концептуального меню закладів ресторанного господарства різних форматів.

Змістовий модуль 2. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАБЕЗПЕЧУВАЛЬНОЇ ТА ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ТА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства

Основи організації постачання закладів ресторанного господарства. Сучасні вимоги до організації постачання закладів харчування. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками в ресторанному господарстві.

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Планування постачання сировини і продовольчих товарів. Управління сировинними та продуктовими запасами. Укладання угоди на постачання продовольчих товарів, сировини, напівфабрикатів.

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.

Організація матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства. Сервісне обслуговування як основний критерій вибору постачальників устаткування, обладнання.

Підбір та розрахунок кількості предметів матеріально-технічного забезпечення відповідно до норм оснащення.

Визначення номенклатури та кількості матеріально-технічного забезпечення на основі норм витрат, оснащення, експлуатаційних норм.

Тема 6. Організація роботи складського, тарного господарства

Організація роботи складського господарства, сутність функції і призначення. Види і структура складських приміщень. Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства залежно від типу й потужності підприємства. Обладнання складських приміщень, інвентар та інструменти. Комплекс складських операцій.

Приймання сировини, продуктів та напівфабрикатів. Способи розташування товарів на зберігання.

Процеси приймання та відпускання товарів зі складського господарства. Формування товарних запасів, їх вплив на ритмічну роботу підприємства.

Тарне господарство закладів ресторанного господарства, класифікація тари, функції, призначення.

Система складського обліку STOREHOUSE.

Складання схеми руху товарів в закладах ресторанного господарства залежно від виробничої програми. Вибір оптимальних умов зберігання залежно від фізико-хімічних та інших властивостей товару.

Тема 7. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства

Оперативне планування закладів ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва в закладах ресторанного господарства.

Нормативно-технологічна документація на напівфабрикати та готову продукцію закладів ресторанного господарства.

Виробнича програма механічної обробки сировини та виготовлення напівфабрикатів. Функціонально-технологічні процеси виготовлення напівфабрикатів та приготування страв. Проектування виробничих процесів закладів ресторанного господарства.

Схема технологічного процесу централізованого виробництва напівфабрикатів, механізація технологічних операцій. Технологічний процес приготування н/ф в підприємствах харчування з повним технологічним циклом.

Організація роботи заготівельних цехів: овочевого, м'ясного, рибного, м'ясо-рибного, птахо-голиного. Складання технологічної документації на напівфабрикати та готову продукцію.

Розроблення виробничої програми для закладів з повним циклом виробництва. Прогнозована динаміка відвідування закладів ресторанного господарства залежно від типу і класу.

Схема технологічного процесу виробництва готової продукції, технологічні принципи виробництва кулінарної продукції.

Проектування технологічного процесу виробництва готової продукції. Структура, зміст та функції технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.

Організація роботи доготівельних цехів: холодного і гарячого. Функціонально-технологічні процеси приготування страв та кулінарних виробів. Організація роботи відділень, дільниць, робочих місць доготівельних цехів. Оснащення робочих місць обладнанням, устаткуванням, інструментами, інвентарем.

Організація роботи спеціалізованих цехів: кондитерського, борошняного, кулінарного. Функціонально-технологічні процеси виготовлення кондитерських, кулінарних, борошняних виробів. Організація роботи відділень, дільниць, робочих місць спеціалізованих цехів.

Планування організації робочих місць, підбір устаткування та обладнання.

Організація взаємодії всіх підрозділів, дільниць та цехів.

Роль АСУ в організації виробництва в закладах ресторанного господарства.

Конструювання виробничого процесу: розрахунок необхідної кількості сировини для забезпечення виробничої програми. Підбір технологічного устаткування, інструментів, інвентарю.

Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 8. Матеріально-технічне забезпечення сервісної діяльності закладів ресторанного господарства

Характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування.

Сучасне обладнання торговельних залів закладів ресторанного господарства для організації сервісної діяльності.

Меблі закладів ресторанного господарства: види, характеристика, призначення. Роль меблів в інтер'єрі.

Інноваційні види торгово-технологічного обладнання залів закладів ресторанного господарства.

Характеристика столового посуду закладів ресторанного господарства: утилітарне та декоративне призначення. Асортимент і кількість столового посуду, що регламентується на підставі нормативів, виходячи з типу підприємства, місткості залів, асортименту та кількості продукції, що випускається і реалізується, режиму роботи підприємства, форм обслуговування.

Основні та допоміжні прибори закладів ресторанного господарства, види, призначення.

Столова білизна сучасних закладів ресторанного господарства, види, призначення. Зберігання та облік столового посуду, приборів, столової білизни.

Підбір та розрахунок предметів матеріально-технічного забезпечення процесу сервісного обслуговування залежно від типу і класу закладу.

Розробка заходів щодо оптимізації матеріально-технічного забезпечення процесу обслуговування.

Тема 9. Організація підготовки до обслуговування

Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного, значення та структура технологічного процесу. Санітарно-гігієнічна підготовка приміщень для обслуговування споживачів.

Розміщення меблів у залі. Одержання і підготовка столового посуду, приборів, столової білизни. Сервірування столів, значення, види. Сервірування столів залежно від характеру обслуговування. Естетика сервірування обідніх столів. Культура оформлення та дизайн столів. Фітодизайн в ресторані.

Моделювання процесу сервірування залежно від виду обслуговування, способу подавання страв.

Особиста підготовка обслуговуючого персоналу до обслуговування. Значення особистої гігієни. Проведення інструктажу перед початком роботи.

Розробка та моделювання заходів щодо організації підготовки до обслуговування споживачів.

Тема 10. Організація обслуговування споживачів в сучасних закладах ресторанного господарства

Організація повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів. Види сервісу.

Загальна характеристика форм і методів обслуговування в сучасних закладах ресторанного господарства. Форми самообслуговування та обслуговування офіціантами.

Основи психології гостя. Психологічний алгоритм обслуговування гостей, комунікативні здібності обслуговуючого персоналу.

Процес обслуговування відвідувачів. Послідовність виконання замовлення, основні елементи повсякденного обслуговування споживачів в залі ресторану. Зустріч гостей, розміщення в залі. Надання меню, проведення переговорів щодо вибору страв та напоїв, прийом замовлення.

Одержання напоїв і готових страв. Подавання безалкогольних та холодних напоїв.

Способи подавання страв. Особливості подавання холодних страв, закусок, перших, других гарячих страв, десертів, гарячих напоїв. Подавання вишуканих страв і закусок. Транширування страв. Креативна подача страв.

Порядок розрахунку за обслуговування.

Сервіс напоїв. Особливості подавання безалкогольних, вино-горілчаних виробів. Подавання аперитивів, діджестивів. Подавання вина у пляшках. Основи еногастрономії.

Особливості обслуговування споживачів в барах, кав'ярнях, в закладах ресторанного господарства для дітей тощо.

Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства.

Моделювання процесу обслуговування споживачів згідно меню з урахуванням типу закладу, вибір раціонального способу подавання страв та напоїв.

Формування команди і розподілення між ними обов'язків, коригування їх в процесі обслуговування.

Конфлікти у ресторанному бізнесі. Послідовність розв'язання конфлікту з гостем. Показники культури обслуговування.

Автоматизація процесу обслуговування в сучасних закладах ресторанного господарства.

Тема 11. Організація бенкетів та прийомів

Організація проведення бенкетів та прийомів, класифікація їх. Порядок приймання та оформлення замовлення на проведення бенкету.

Організація підготовки до проведення бенкетів.

Бенкети з розміщенням за столом, види, характеристика, особливості підготовки і проведення. Бенкет з повним обслуговуванням офіціантами. Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Бенкет-чай.

Характеристика, особливості підготовки і проведення бенкетів типу фуршет: бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет фуршет-коктейль. Організація тематичних бенкетів. Сучасні види тематичних бенкетів. Організація бенкетів за типом «комбі».

Особливості організації бенкетів-прийомів. Види бенкетів-прийомів. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Підготовча робота із влаштування прийому. Дипломатичні прийоми в денний час. Дипломатичні прийоми у вечірній час.

Складання організаційно-технологічної схеми підготовки та проведення бенкету залежно від його виду та приводу улаштування. Розрахунок складових бенкету. Складання меню для бенкетів-прийомів різних видів.

Моделювання процесу обслуговування учасників бенкету: розподілення обов'язків між обслуговуючим персоналом, налагодження комунікації між членами команди.

Змістовий модуль 4. СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 12. Організація харчування туристів та проживаючих в закладах розміщення

Сутність надання послуг харчування проживаючим в готелях і туристам. Сутність надання послуг харчування туристам і проживаючим в готелях. Специфічні ознаки підприємств для харчування туристів.

Характеристика спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Організація швидкого обслуговування в ресторанах: «зал-експрес», «стіл-експрес», чайний стіл, стіл саморозрахунку.

Організація обслуговування за типом «шведський стіл». Організація і обслуговування за типом «буфет» в ресторанах.

Організація сніданків в готелях, види, характеристика. Сутність послуги «Roomservice». Характеристика послуги «Mini-Bar». Обід і вечеря в стилі allInclusive.

Особливості обслуговування різних категорій туристів. Організація харчування індивідуальних і груп туристів. Організація обслуговування туристів в дорозі.

Особливості організації харчування іноземних туристів. Традиційні особливості харчування іноземних туристів.

Організація обслуговування та харчування туристів у спеціальних видах туризму.

Розробка схематичної структури процесу обслуговування проживаючих в готелях, туристів у закладах ресторанного господарства, підбір видів харчування, методів та форм обслуговування.

Моделювання процесу організації послуг харчування туристів в різних турах та проживаючих в закладах розміщення.

Тема 13. Організація харчування пасажирів на транспорті

Особливості організації харчування пасажирів на транспорті. Організація харчування пасажирів залізничного транспорту. Організація харчування пасажирів на залізничних вокзалах та в дорозі.

Організація харчування пасажирів авіакомпаній. Організація бортового харчування. Види раціонів гарячого харчування для пасажирів авіа транспорту. Літерні коди спеціальних типів бортового харчування. Обслуговування харчуванням пасажирів на автотранспорті.

Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Організація обслуговування харчуванням автомобілістів.

Розробка заходів щодо організації харчування пасажирів на транспорті.
Розробка раціонів харчування пасажирів.

Тема 14. Організація кейтерингового обслуговування

Сутність кейтерингового обслуговування, класифікація. Кейтерингові послуги з доставки готової продукції. Організація повно сервісного кейтерингового обслуговування. Форми бенкетного кейтерингового обслуговування.

Організація кейтерингового обслуговування вечорів ювіляра, новорічних вечорів, благочинного балу, весілля. Спецефекти, що використовуються під час проведення кейтерингового обслуговування.

Послуги VIP-кейтерингу. Кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар). Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу.

Складання сценарію повно сервісного кейтерингового обслуговування.

Розробка заходів щодо організації бенкетного кейтерингового обслуговування на території замовника.

Тема 15. Організація обслуговування учасників ділових, культурних заходів, в місцях масового відпочинку

Обслуговування учасників ділових заходів – переговорів, нарад, конференцій. Організація обслуговування учасників форумів, симпозіумів, конференцій.

Організація харчування споживачів в місцях масового відпочинку. Організація харчування в торгівельних, в торгівельно-розважальних комплексах.

Організація харчування учасників та глядачів спортивних змагань. Організація харчування в фітнес-центрах.

Організація харчування та обслуговування в санаторно-курортних комплексах. Організація харчування на виставках і ярмарках.

Розробка заходів щодо організації харчування учасників ділових, культурних заходів, в місцях масового відпочинку, в санаторно-курортних комплексах.

Моделювання процесу обслуговування харчуванням учасників переговорів, нарад, конференцій, форумів, симпозіумів.

Змістовий модуль 5. ІННОВАЦІЙНІ ВПРОВАДЖЕННЯ В РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

Тема 16. Інноваційні технології в організації виробничо-технологічної діяльності закладів ресторанного господарства

Чинники ресурсозбережувальних технологій в ресторанному господарстві. Заходи щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів у закладах харчування. Крадіжки на виробництві і в торговельному залі в закладах ресторанного господарства, шляхи їх подолання. Сутність проведення інвентаризаційних заходів.

Роль систем автоматизації, системи контролю та обліку в раціональному використанні матеріально-технічних і трудових ресурсів.

Особливості організації виробництва закладів ресторанного господарства відкритої форми виробництва «Frontcooking». Організація відкритої кухні в формі тепан-шоу та шоу-кукінг.

Новітні виробничі технології в ресторанному господарстві. Система технологій готування і подавання «Cook&Serve». Технологія готування і зберігання страв «Cook&Hold». Система технологій готування і охолодження страв та напівфабрикатів «Cook&Chill».

Стандарти кухні: характеристика та значення основних правил роботи кухні: замовлення, приймання замовлення, збереження, виробництва та реалізація продуктів.

Розробка заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів у закладах харчування. Складання стандартів кухні закладів ресторанного господарства.

Тема 17. Інноваційні форми організації сервісної діяльності в ресторанному господарстві

Новітні технології в обслуговуванні відвідувачів. Інновації, що використовуються під час обслуговування споживачів в ресторанному господарстві.

Програма підвищення і підтримки рівня сервісу в ресторані. Стандарти ресторану як основа підтримки рівня обслуговування.

Складання стандартів обслуговування.

Інноваційні акції та прийоми сучасних закладів ресторанного господарства.

Акція «Fooding» – спрямовання на розкриття актуальних кулінарних тенденцій широким масам: приготування їжі відомими шеф-кухарями «на відкритих площадках» для необмеженої кількості людей.

Інноваційний ресторанний продукт – «Вечірки-новинки».

Розробка заходів щодо проведення акцій, інноваційних заходів в закладах ресторанного господарства.

Характеристика заходів формату «гала-івент», впровадження їх у практиці ресторанного господарства. Інноваційні форми надання специфічних професійних послуг у ресторанному господарстві.

Застосування інноваційних інтернет-технологій в ресторанному господарстві. QR-коди, використання в сучасному ресторанному бізнесі. Диверсифікація у способах подачі, диверсифікація сервісу.

Інноваційні види організації дозвілля і розваг в ресторанному господарстві.

Розробка заходів щодо введення та організації нових видів дозвілля в закладах ресторанного господарства на сучасному етапі розвитку.

4. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають *поточний контроль, модульний контроль, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі екзамену.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

- робота в малих групах – спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних питань з наступною демонстрацією результатів засвоєння навчального матеріалу;
- презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;
- дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань у процесі виробництва основних і додаткових послуг закладів харчування;
- кейс-метод – аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності; передбачає розв'язування ситуативних завдань сервісної та виробничо-технологічної діяльності.

Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних (семінарських) занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, такі розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у

процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

Підсумковий контроль проводиться у формі усного екзамену, який передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатності комплексно та творчо використовувати накопичені знання та уміння, формувати власне ставлення до певної проблеми, обґрунтовувати свою фахову позицію тощо.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

У процесі відповіді виявляються наступні рівні знань: високий, добрий, посередній, недостатній.

Високий рівень знань: оцінка в межах від 90 до 100 балів. Ставиться за повні і правильні відповіді студента на усі запитання. При цьому необхідно, щоб студент умів логічно мислити, вільно використовувати набуті теоретичні знання при аналізі проблем науки організації ресторанної справи, застосовувати знання з організації сервісної та виробничо-технологічної діяльності закладів харчування.

Добрий рівень знань оцінюється у межах 75 – 89 балів. Студент аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей та похибок у логіці викладу теоретичного матеріалу. Він володіє базовими правовими термінами, поняттями та категоріями з вказаної теми, але самостійно нездатний аналізувати проектування процесів надання основних і додаткових послуг у закладах ресторанного господарства, застосовувати їх в конкретній сервісно-виробничій ситуації.

Посередній рівень знань оцінюється в межах 60 – 74 балів. Студент в основному знає матеріал теми, рекомендовану літературу, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань. Відповідаючи на запитання практичного характеру, він виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати операції та процеси, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

Недостатній рівень знань оцінюється в межах до 60 балів. Студент не опанував зміст теми, вкрай слабо знає рекомендовану літературу, не володіє базовими поняттями, термінами, категоріями. Відсутнє логічне та наукове мислення, практичними навичками не володіє.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F(незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (підс. мод. контр.)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Модуль 4	Підсумкова оцінка
I семестр Вагові коефіцієнти, %	40	20	10	30	100
Розрахунок оцінки в балах	80	85	90	80	82

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах (I сем.)

$$80 \times 0,4 + 85 \times 0,2 + 90 \times 0,1 + 80 \times 0,3 = 82$$

5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські та практичні, лабораторно-практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, кейси тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
- опорні конспекти лекцій;
- практикум для виконання семінарських та практичних занять;
- матеріали тестового контролю з дисципліни;
- завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- засоби поточного та підсумкового контролю (завдання для підсумкових модульних робіт, перелік питань для проведення екзаменаційного контролю).

Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в Інтернет, комп'ютерні презентації, навчальні відеоматеріали за темами курсу, торгівельно-технологічного, немеханічне обладнання, предмети та засоби для організації сервісного обслуговування.

Список рекомендованих джерел

Основна література

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, z0674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 14.09.2019).
2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. [Чинний від 2003-12-01]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України, 2003. 26 с.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
4. ГОСТ 30390-95 Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови. [Чинний від 1998-07-01] (Інформація та документація).
5. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.
6. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.
7. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2017. 227 с.
8. НоReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.
9. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.
10. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

Додаткова література

1. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Ніколаєнко-Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. Харків: Світ книг, 2012. 288.
2. Мальська М.П. Ганич О.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
3. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник. Львів: Афіша, 2013. 560.
4. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: [http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu%20\(2\).pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu%20(2).pdf). (дата звернення 26.08.2019)
5. Цирульнікова В.В. Ресторанна справа: курс лекцій URL: http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43_40.pdf. (дата звернення 25.08.2019)

6. Як відкрити ресторан: опор. консп. лек. для студ. спец. 181 «Харчові технології» «Харчові технології та технологічний менеджмент у ресторанному бізнесі» ступеня магістр ден. та заоч. форм навч. / уклад.: Б.Б. Ботштейн, О.О. Гринченко; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків: ХДУХТ, 2017. 121 с.
<http://elib.hduht.edu.ua/jsrui/bitstream>(дата звернення 18.08.2019)
7. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html(дата звернення 25.08.2019)
8. Шидловська, О. Б. Організація виробництва у ресторанному господарстві: конспект лекцій для студентів напряму 6.051701 «Харчові технології та інженерія» денної та заочної форм навчання / уклад. О. Б. Шидловська. Київ: НУХТ, 2013. 157 с.
<http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.41A.pdf>(дата звернення 28.08.2019)
9. Журнал «Ресторатор». URL: <http://www.restorator.ua>. (дата звернення 28.08.2019)

Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Законодавство України	http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main
ДНАОП законодавча база	https://dnaop.com/
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/
Науково-технічна бібліотека Національного університету харчових технологій	http://library.nuft.edu.ua/ebook/
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbuv.gov.ua/
Харківська державна наукова бібліотека	http://korolenko.kharkov.com/
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua/
Наукова бібліотека ім.М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua/
Науково-технічна бібліотека Одеської національної академії харчових технологій	https://library.onaft.edu.ua/