

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеський національний технологічний університет

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Харчові технології та інженерія

Код та найменування спеціальності 181 Харчові технології

Шифр та найменування галузі знань 18 Виробництво та технології

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою університету

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного технологічного університету

РОЗРОБНИК (розробники): Новічкова Т.П., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, доцент, кандидат технічних наук; Новічков В.К., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, кандидат географічних наук, Ткачук О.В., старший викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу, Коротич О.М., старший викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Протокол від «02» серпня 2022 р. № 1

Завідувач кафедри /ПІДПИСАНО/
(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальностей 181 Харчові технології

Голова ради /ПІДПИСАНО/
(підпис)

Богдан ЄГОРОВ
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Гарант освітньої програми /ПІДПИСАНО/
(підпис)

Геннадій ДІДУХ
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено Методичною радою університету
Протокол від «30» серпня 2022 р. № 1

Секретар Методичної ради університету /ПІДПИСАНО/ Валерій МУРАХОВСЬКИЙ
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти	5
1.3	Міждисциплінарні зв'язки	6
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС	6
2	Зміст дисципліни:	7
2.1	Програма змістовних модулів	7
2.2	Теми лабораторних занять	7
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи	7
3	Критерії оцінювання результатів навчання	8
4	Інформаційне забезпечення	9

1. Пояснювальна записка

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» є:

- формування у студентів навичок виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів ресторанного господарства;
- набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації обслуговування, раціональної організації праці;
- набуття навичок з розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства;
- набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу.

Завданнями вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів із питань:

- організація праці на підприємствах ресторанного господарства, як ланки з надання послуг;
- організація моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація обслуговування споживачів;
- організація бенкетного обслуговування;
- обслуговування іноземних студентів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- основи організації закладів ресторанного господарства, як ланки з надання послуг;
- загальні принципи організації систем обслуговування у сфері ресторанного господарства;
- характеристику та класифікацію видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організацію та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організацію обслуговування банкетів та прийомів;
- організацію обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;
- організацію процесу обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організацію обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства;
- раціональну організацію праці в закладах ресторанного господарства.

вміти:

- організовувати роботу підприємств харчування;

- організовувати на підприємствах харчування додаткові послуги;
- організувати працю на підприємствах харчування;
- сервірувати стіл;
- організовувати різні види бенкетів;
- організовувати обслуговування клієнтів у різних точках харчування..

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, що визначені в Стандарті вищої освіти зі спеціальності 181 «Харчові технології» підготовки бакалаврів.

Загальні компетентності:

ЗК1. Знання і розуміння предметної області та професійної діяльності.

ЗК2. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

ЗК3. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість

ЗК4. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК5. Здатність до пошуку та аналізу інформації з різних джерел

ЗК6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт

ЗК7. Здатність працювати в команді

ЗК8. Здатність працювати автономно

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

ФК04. Здатність забезпечувати якість і безпеку продукції на основі відповідних стандартів та у межах систем управління безпечністю харчових продуктів під час їх виробництва та реалізації

ФК05. Здатність розробляти нові та удосконалювати існуючі харчові технології з врахуванням принципів раціонального харчування, ресурсозаощадження та інтенсифікації технологічних процесів

ФК08. Здатність проводити дослідження в умовах спеціалізованих лабораторій для вирішення прикладних задач

ФК09. Здатність проектувати нові або модернізувати діючі виробництва (виробничі дільниці)

ФК11. Здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб

ФК12. Здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій, вести професійну дискусію.

ФК13. Здатність підвищувати ефективність виробництва, впроваджувати сучасні системи менеджменту.

Програмні результати навчання:

ПР01. Знати і розуміти основні концепції, теоретичні і практичні проблеми в галузі харчових технологій

ПР02. Виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти.

ПР09. Вміти розробляти проекти технічних умов і технологічних інструкцій на харчові продукти.

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Дисципліна вивчається після дисциплін: Стандартизація, метрологія та сертифікація, Технологія продукції ресторанного господарства; передуює вивченню Організація виробництва в закладах ресторанного господарства.

1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Кількість кредитів ECTS- 3, годин –90 (денна)

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	лабораторні
денна	90	16	24
Самостійна робота, годин	Денна -50		

2. Зміст дисципліни

2.1 Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1: Основи організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

№ теми	Зміст теми	Денна
1.	Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	2
2.	Матеріально-технічне забезпечення обслуговування	2
3.	Меню в закладах ресторанного господарства та сервірування столів	2
4.	Правила і способи подавання страв і напоїв в закладах ресторанного господарства методом обслуговування офіціантами.	2

Змістовний модуль 2: Організація обслуговування бенкетів і прийомів та інших свят

№ теми	Зміст теми	Денна
5.	Організація праці сомельє та подача алкогольних напоїв	2
6.	Організація обслуговування бенкетів	2
7.	Кейтеринг та організація обслуговування у ресторанах	2
8.	Організація харчування в готелях. Організація харчування туристів	2

2.2 Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Денна
1	Види сервірування столів	4
2	Правила подачі холодних і гарячих закусок, перших страв (супів)	4
3	Правила подачі других гарячих страв, солодких страв	4
4	Правила подачі алкогольних і безалкогольних напоїв	4
5	Організація обслуговування банкету за столом	4
6	Організація обслуговування банкету-фуршет	4

2.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ теми	Назва теми	денна	Завдання до самостійної роботи [2]
2.	Підготовка столового посуду, приладів і білизни до обслуговування	10	Опрацювати матеріал за літературою та дати відповіді на питання
3.	Види меню	10	Опрацювати матеріал за літературою та скласти меню за варіантом
4.	Поєднання страв та алкогольних напоїв	10	Скласти блок-схему візуалізації поєднання страв та алкогольних напоїв
5.	Спеціалізовані види банкетів	10	Провести розрахунок матеріально-технічного забезпечення та персоналу для організації банкету-чаю
6.	Спеціалізовані види банкетів	10	Провести розрахунок матеріально-технічного забезпечення та персоналу для організації банкету-коктейлю

3 Критерії оцінювання результатів навчання
Види контролю: поточний, підсумковий (екзамен)
Нарахування балів за виконання змістових модулів

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання		
	min д/з	max д/з	денна		
			Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали	
1	2	3	4	min	max
Змістовий модуль 1.					
Робота на лекціях	3	5	4	12	20
Робота на лабораторних заняттях	3	5	4	12	20
Самостійна робота	3	5	3	9	15
Проміжна сума				33	55
Модульний контроль у поточному семестрі				27	45
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100
Змістовий модуль 2.					
Робота на лекціях	3	5	4	12	20
Робота на лабораторних заняттях	6	10	2	12	20
Самостійна робота	3	5	2	6	10
Проміжна сума				30	50
Модульний контроль у поточному семестрі				30	50
Оцінка за змістовий модуль 2				60	100
Можливість отримання додаткових балів					
Рейтинг за творчі здобутки студентів (у тому числі результатів неформальної освіти)	0	10	—	0	10

Примітка: бали «за творчі здобутки» не враховують в оцінку за ЗМ.

Критерії оцінювання до модульних контрольних робіт та екзамену

Завдання до екзамену складаються: з відповідей на два теоретичних питання та розв'язання тестів.

Таблиця 1

Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	2	3	4
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	50	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 25 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання тестів	50	За кожний правильно розв'язаний тест нараховується 5 балів.
	Разом	100	

4. Інформаційне забезпечення Базова

1. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник / Л.М. Мостова, О.В. Новікова, І.М. Ракленко. – Х.: Світ книг, 2022. – 657 с.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736610>
2. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посібник / О. В. Новікова та ін. – Х. : Світ книг. – 2021. – 411 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1737007>
3. Проектування комплексних підприємств харчування при готелі [Текст] : навч. посіб. / Г. М. Ряшко, Т. П. Новічкова ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Одеса : Чорномор'я, 2017. – 300 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT-cnrv.BibRecord.161427>
4. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. – Х.: Світ книг, 2020. – 288 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1737071>
5. Сервіс та організація ресторанного господарства в закладах індустрії гостинності [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Т. Є. Лебеденко, Т. П. Новічкова, А. В. Єгорова та ін. – Одеса: Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 683 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1685135>
6. Конспект лекцій з курсу «Організація ресторанного господарства» Частина 2 для студентів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» СВО «бакалавр» денної та заочної форми навчання / Укладачі: Новічкова Т. П., Нікітчина Т. І., Новічков В. К., Шунько Г. С., Асауленко Н. В. – Одеса: ОНАХТ, 2021. – 136 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1738360>

Додаткова:

1. Енергозберігаючі технології в ресторанному господарстві / Т.Є. Лебеденко, Г.В. Крусір, Г.С. Шунько // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. економічні науки. – 2020. – №61. – с. 61-67.
2. Імплементція сервісних інновацій в організацію діяльності закладів ресторанного господарства / Т.П. Новічкова, Т.Є. Лебеденко, В.К. Новічков // Економіка харчової промисловості: наук. журн. – 2021. – Т. 13, № 1. – с. 69-74.
3. Індустрія гостинності: стан на півдні Одеського регіону та інновації розвитку / Т.Є. Лебеденко, Г.С. Шунько, В.О. Кожевнікова // Технологічний аудит і резерви виробництва. – 2021. – №5(61) – с. 58-65.
4. Меєр Д. Прошу до столу. Як працює ресторанний бізнес / пер. з англ. Г. Кирієнко. – К. : Наш формат, 2019. – 344 с.
5. Організація ресторанного господарства навчальний посібник / В.В. Архіпов. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 280 с.
6. Оцінка життєвого циклу готельно-ресторанного комплексу / Т.Є. Лебеден-

ко, Г.В. Крусір, В.І. Сокололова та ін. // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. економічні науки. – 2021. – №62. – с. 32-37.

7. Ряшко, Г., Асауленко, Н., Новічкова, Т., & Новічков, В. (2021). Проектування послуг дегустаційних залів як стратегічний вектор розвитку сервісу в індустрії гостинності. *Food Industry Economics*, 13(3).

8. Ряшко, Г., Крусір, Г., & Новічкова, Т. (2017). Аналіз енергозберігаючих технологій в ресторанному господарстві. *Scientific Works*, 80(2). <https://doi.org/10.15673/swonaft.v80i2.324>.

9. Сервісні послуги – кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям конкурентоспроможності ресторанного бізнесу в умовах кризи / Новічкова Т.П., Леbedenko Т. Є., Асауленко Н.В.//Видавнича група «Наукові перспективи» № 3 (9) 2021.–с.307-318.

10. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів Ряшко Г. М., Асауленко Н. В., Новічкова Т. П. – *Food Industry Economics* 13(1), 2021.

11. Associate Handbook, Fine Dining Standards: Certification Manual / B.M. Martinege. – Federation of Dining Room Professionals, 2018. – 221 p.

12. Bar and Restaurant Service: Providing Customization and Bespoke Service / V. Madler. – Independently Published, 2021. – 138 p.

13. Catering Essentials: A Guide to Successful Catering Business / A. Senara, R. Salburo, E.P. Lozarita. – Createspace Independent Publishing Platform, 2016. – 102 p.

14. Design and equipment for restaurants and foodservice: a management view / Costas Katsigris, Chris Thomas.– 4rd ed. – Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2013. – 528 p.

15. Determining the efficiency of spontaneous sourdough for stabilizing the quality of bread products in bakeries and catering enterprises / Lebedenko T., Kozhevnikova V., Kotuzaki O., Novichkova T. // *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*. – 2019. – Vol. 4/11 (100). – P. 22-35. DOI: 10.15587/1729-4061.2019.174289.

16. Food and Beverage Service / J. Cousins, S. Weekes. – 10th ed. – Hachette UK, 2020. – 432 p.

17. Hotel Room Service Training Manual / Hotelier Tanji. – Createspace Independent Publishing Platform, 2016. – 176 p.

18. The Restaurant: From Concept to Operation / J.R. Walker. – 9th ed. – John Wiley & Sons, 2021. – 432 p.

19. Restaurant Server Manual: A Complete Training Guide for Restaurant Waitstaff / J.D. Schim. – CreateSpace Independent Publishing Platform, 2017. – 64 p.

20. Restaurant Service: Skills-training Book / Martin A. Erlacher, Sabrina Keller. – I.K. International Publishing House, 2016. – 346 p.

21. Restaurant Service Quality / G. Puri, M. Kumar. – Studium Press, 2018. – 170 p.

22. Your Restaurant: Exceptional Customer Service / A. Brunetti. – BookPatch LLC, 2021.

23. Working in Restaurants and Catering / Gluckstern R. – The Rosen Publishing Group, 2018. – 80 p.